

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos

FECHA:

Agosto, 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.

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.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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, visión y valores de ANAMA fueron formulados de acuerdo con la Ley 66-07 y reglamento No. 323-12 y articulados con la END 2030 y el Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023. Durante la revisión de estos participó el consejo de directores de la ANAMAR, y los colaboradores de la institución, destacando el impacto en institucional en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en el objetivo específico: 4.1.1. Proteger y usar de forma sostenible los bienes y servicios de los ecosistemas, la biodiversidad y el patrimonio natural de la nación, incluidos los recursos marinos. Además, está vinculado con el Objetivo de Desarrollo Sostenibles (ODS), siguiente: ODS 14: Vida Submarina. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible. Evidencias: 1.1.1.1 Acta de Consejo en la cual fue revisada y aprobada la Misión y la visión de la ANAMAR. 1.1.1.2 Plan Estratégico Institucional 2019-2023.	

	<p>1.1.1.3 Estrategia Nacional de Desarrollo 2023. 1.1.1.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>ANAMAR cuenta con un marco de valores alineados a nuestra misión y visión institucional, definido en el Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023. Estos son valores compartidos con el sector público, nuestros valores son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Transparencia • Responsabilidad • Liderazgo • Innovación <p>También contamos con un Código de Ética institucional que refleja los valores institucionales y contiene de manera explícita los valores de ANAMAR, mencionados anteriormente. Este código se encuentra socializado con todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia: 1.1.2.1 Plan Estratégico Institucional 2019-2023.</p>	

	<p>1.1.2.2 Cuadro organigrama, misión, visión y valores en oficinas.</p> <p>1.1.2.3 Código de ética</p> <p>1.1.2.4 Correos electrónicos con la socialización del Código de Integridad.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de</p>	<p>En el Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023, se estable la misión, visión y valores de la institución, también las metas y los objetivos de la END y los ODS impactan, el mismo se socializa periódicamente vía correo entre los colaboradores de la institución y se encuentra publicado en la página Web de ANAMAR para acceso a los grupos de interés.</p>	

<p>Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En la ANAMAR, durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), se revisan la misión, visión y valores, realizando las modificaciones que se consideren oportunas en función a los cambios externos y tomando en consideración los avances en la consecución de la visión de la institución.</p> <p>Evidencias: 1.1.3.1 Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023 1.1.3.2 Cuadros informativos en lobby y oficinas. 1.1.3.3 Correos electrónicos. 1.1.3.4 Página Web de ANAMAR (Captura de pantalla). 1.1.3.5 Memoria institucional.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En la ANAMAR Periódicamente se socializa la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la institución y con los grupos de interés. Adicionalmente, como apoyo a la difusión de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos la institución cuenta con cuadros informativos en las paredes de las oficinas de la ANAMAR, brochures y la publicación en la página web institucional.</p> <p>A la entrada de los nuevos colaboradores de ANAMAR, la Div. De RRHH da una inducción al personal en la que se les presenta el perfil institucional que incluye la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: 1.1.4.1 Correos electrónicos/Socialización Misión Visión y Valores. 1.1.4.2 Formulario de inducción firmado por los</p>	

	<p>empleados de ANAMAR.</p> <p>1.1.4.3 Formulario firmado sobre recepción de código de ética institucional.</p> <p>1.1.4.4 Cuadros informativos en lobby y oficinas.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos</p>	<p>El presidente de la institución, en conjunto con el Consejo de directores y encargados de área, llevaron a cabo la revisión de la misión, visión y valores de la ANAMAR, cada vez que se formula el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia: 1.1.5.1 Plan Estratégico Institucional 2019-2023.</p>	

<p>demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>En la actualidad la ANAMAR cuenta con un Oficial de Integridad, elegido de la mano y bajo los lineamientos de la DIGEIG.</p> <p>ANAMAR cuenta también con un código de ética que es socializado a todos los colaboradores de manera interna. Igualmente, los empleados de la ANAMAR reciben periódicamente talleres o sensibilizaciones sobre la ética y la anticorrupción.</p> <p>El referido código se les entrega también a los oferentes y/o proveedores que participan de los procesos de compras y contrataciones convocados por la ANAMAR.</p> <p>Evidencia: 1.1.6.1 Correos electrónicos de socialización. 1.1.6.2 Hoja de recepción de código de ética firmado por los oferentes de los procesos de compras. 1.1.6.3 Convocatoria a los talleres y fotos de participación.</p>	<p>No se evidencia un código de ética apegado a los lineamientos requeridos por la DIGEIG.</p> <p>No se evidencia la entregar el Código de Ética a oferentes y proveedores.</p>

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados.	Para acentuar la confianza mutua, lealtad y respeto entre los empleados, anualmente se aplica la encuesta de Clima Organizacional del MAP en donde los líderes son evaluados en base a competencias puntuales que tienen que ver con normas de liderazgo. Evidencia: 1.1.7.1 Encuesta de Clima Organizacional.	No se evidencian actividades de integración entre todos los colaboradores.
--	--	--

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

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

<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</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>La ANAMAR cuenta con una estructura organizacional definida, la cual fue realizada bajo el acompañamiento y aprobación del Ministerio de Administración Pública, en las cuales están identificados los niveles, funciones y competencias.</p> <p>Esta estructura está adecuada para que la institución logre los objetivos propuestos mediante una conexión entre la estructura organizativa y el mapa de procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1 Estructura Organizacional aprobada Resolución MAP 11/2017.</p> <p>1.2.1.2 Manual de Cargos.</p> <p>1.2.1.3 Manual de Funciones.</p> <p>1.2.1.4 Mapa de Procesos.</p>	
<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>La ANAMAR cuenta con un Plan Operativo Anual (POA) articulado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 - 2023, en el cual se detallan los objetivos por área. Periódicamente, este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y socializan los informes de avance. Anualmente se elaboran los acuerdos de desempeño del personal en función de las metas establecidas en el POA.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.2.1 Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>1.2.2.2 Informe de logros y seguimiento POA.</p> <p>1.2.2.3 Acuerdos de Desempeño.</p>	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El rendimiento y mejora continua de la ANAMAR, se mide tomando en cuenta el PEI 2019-2023, y el POA.</p> <p>El POA es monitoreado trimestralmente con la finalidad de medir el nivel de cumplimiento de cada área, estos resultados se plasman en informes de logros y seguimiento y son compartidos con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.3.1 Plan Operativo Anual. 1.2.3.2 Informe de logros y seguimiento del POA. Informe trimestral de Evaluación Físico-Financiera.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos, que facilita la administración y valoración de los riesgos concernientes a cada uno de los objetivos plasmados en los POA'S de las áreas de ANAMAR para garantizar el logro de estos. Semestralmente se elabora un informe de avance de ejecución del POA, también se realiza el informe semestral para la Presidencia, el cual está conformado con los logros institucionales en lo que va del primer semestre del año. Trimestralmente se monitorea la ejecución de los productos comprometidos en la DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP). La División de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, monitorea la implementación de las NOBACI</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.4.1 Informe Semestral (Ministerio de la Presidencia) 1.2.4.2 Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p>	<p>No se evidencia entrenamiento periódico al personal sobre la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p>

	<p>1.2.4.3 Plan Operativo Anual (POA). 1.2.4.4 Informe de logros y seguimiento del POA. 1.2.4.5 Informes de seguimiento a los Proyectos y Programas.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La ANAMAR, ha asumido el compromiso de llevar a cabo la puesta en práctica del modelo CAF, para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrecemos en la institución, herramienta que nos permite identificar los puntos fuertes y débiles que debemos trabajar, y mejoras por realizar.</p> <p>Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se demuestra el cumplimiento por la ANAMAR, de los procedimientos administrativos y financieros establecidos por la Contraloría General de la República.</p> <p>Con el propósito de dar un seguimiento efectivo y práctico, monitorea el comportamiento de cada uno de los indicadores que componen el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP): SISMAP, SISCOMPRAS, ITICGE, NOBACI, Transparencia Gubernamental y Cumplimiento Ley 200-04, SIGEF, Gestión Presupuestaria y SISACNOC.</p> <p>Evidencias: 1.2.5.1 Plan de mejora CAF. 1.2.5.2 Informe de mejora CAF. 1.2.5.3 Reporte Matriz cuatrimestral. 1.2.5.4 NOBACI. 1.2.5.5 Indicadores en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMGP)</p>	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La ANAMAR dispone de un plan de comunicaciones que menciona cuales son los canales pertinentes para mantener una buena y efectiva comunicación interna y externa.</p> <p>En la comunicación interna se utilizan lo que es el correo institucional, panfletos informativos y/o reuniones institucionales, murales informativos y buzón de sugerencias.</p> <p>En el caso de las comunicaciones externas, se utiliza el portal web, las redes sociales, panfletos, prensa escrita y virtual, y charlas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.6.1 Política de Comunicación. 1.2.6.2 Plan de Comunicación interna y externa. 1.2.6.3 Correo Institucional. 1.2.6.4 Página web. 1.2.6.5 Redes sociales. 1.2.6.6 Panfletos 1.2.6.7 Murales informativos 1.2.6.8 Prensa escrita y virtual 1.2.6.9 Programas de charlas 1.2.6.10 Buzón de sugerencias 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El comité de Calidad y NOBACI y responsables de procesos de monitoreo y mejora de procedimientos de la ANAMAR, aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, gestión de proyectos y trabajo en equipo.</p>	

	<p>Semanalmente se monitorea el nivel de avance y logros de los proyectos en curso.</p> <p>Los grupos de trabajo multidisciplinarios integrados por personal técnico, según el proyecto que se realice, son parte de la cultura implementada en la institución, y son necesarios para llevar a cabo los programas, actividades y proyectos que se desarrollan en la ANAMAR.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.7.1 Comité de Calidad. 1.2.7.2 Comité NOBACI. 1.2.7.3 Formulario semanal de avance de proyectos. 1.2.7.4 Informe de seguimiento y presupuesto a programas y proyectos. 1.2.7.5 Planes de mejora. 1.2.7.6 Actas de reunión. 	
<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>La ANAMAR dispone de un plan de comunicaciones que menciona cuales son los canales pertinentes para mantener una buena y efectiva comunicación interna y externa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.2.8.1 Plan de comunicación. 1.2.8.2 Correo Institucional. 1.2.8.3 Página web. 1.2.8.4 Redes sociales. 1.2.8.5 Murales informativos. 	

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El presidente de la ANAMAR lidera en pro de la mejora continua de la calidad e innovación mediante la implementación del modelo de calidad CAF, CCC, el uso de la cultura de innovación, mediante la ampliación de nuestra plataforma tecnológica, vía la adquisición de equipos y software de punta para el desarrollo de proyectos de investigación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.9.1 Plan de mejora CAF.</p> <p>1.2.9.2 Plan Estratégico Institucional.</p> <p>1.2.9.3 Equipos técnicos-científicos</p>	
---	--	--

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>El presidente de la ANAMAR informa las iniciativas y resultados esperados mediante comunicaciones, reuniones, correos e informes previo a la realización de estos, tal y como está establecido en el plan de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1.2.10.1 Comunicaciones de promoción a empleados</p> <p>1.2.10.2 Comunicaciones de empleados ganadores de concursos</p> <p>1.2.10.3 Plan de comunicación</p>	
--	---	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>En la ANAMAR de la alta dirección y a todos los niveles de la organización se presentan acciones de cumplimiento de acuerdo con los objetivos y valores establecidos en el PEI 2019 - 2023.</p> <p>La institución cuenta con diferentes comités en donde se promueven los valores de esta como es el respeto, transparencia, responsabilidad, liderazgo e innovación.</p> <p>Desde la máxima autoridad se gestiona apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en el Comité de Calidad e involucramiento junto a todo el personal.</p> <p>1.3.1.1 Comités.</p> <p>1.3.1.2 Fotos y minutas de reuniones de alto nivel entre el presidente y responsables de áreas.</p>	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Mediante el procedimiento de capacitación y desarrollo del personal en la ANAMAR, se plasmaron las directrices para la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación de acuerdo con los requerimientos establecidos en el PEI y POA, para lograr un buen nivel de eficiencia y desempeño del personal en igualdad de oportunidades, así como contribuir con el crecimiento y desarrollo individual e institucional. Por medio de correos internos se promueve la participación de los colaboradores y planes de capacitación.</p> <p>Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, lo cual se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: 1.3.2.1 Plan de capacitación. 1.3.2.2 Expediente de empleados</p>	<p>No se evidencia taller de inteligencia emocional</p>
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La comunicación de asuntos claves institucionales se realiza a través del correo electrónico y reuniones internas.</p> <p>El MAP ha dispuesto una plataforma tecnológica para aplicar la encuesta de Clima Organizacional, que una vez aplicada, envía a la ANAMAR los resultados de esta, a partir de estos resultados el Encargada de Recursos Humanos los socializa y se elabora el plan de acción de acuerdo con los resultados.</p>	

	<p>También es socializado y compartido los valores éticos de la institución de la mano con el código de ética y la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.3.1 Correos</p> <p>1.3.3.2 Comunicaciones.</p> <p>1.3.3.3 Minutas reuniones internas.</p> <p>Aspectos que se consultan a través de la encuesta de clima.</p> <p>1.3.3.4 Código de ética</p> <p>1.3.3.5 Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La ANAMAR brinda apoyo a sus empleados, aportando herramientas, equipos, asesorías y capacitaciones para la realización de sus labores y logro de objetivos, así como también el establecimiento de Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.4.1 Acuerdo de Desempeño.</p> <p>1.3.4.2 Plan de Capacitación.</p> <p>1.3.4.3 Herramientas de trabajo.</p> <p>PACC</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En la ANAMAR se promueve y motiva a los empleados, con la participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. Cada encargado de área tiene establecido quien es su enlace, para la rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.5.1 Manual De Cargos.</p> <p>1.3.5.2 Manual de Funciones.</p> <p>1.3.5.3 Acuerdo de Desempeño.</p> <p>Rendición de cuentas</p>	

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La división de RRHH socializa el catálogo de capacitación y cada área manifiesta sus necesidades a través de la planificación anual de sus áreas.</p> <p>Desde ANAMAR se motiva a la capacitación constante de todos los empleados, esto permite que todos estén al día con los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades.</p> <p>Evidencias: 1.3.6.1 Plan de capacitación 1.3.6.2 PACC</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general reconocido por el SISMAP. Por el desempeño individual, la institución reconoce la labor de con un incentivo.</p> <p>Evidencias: 1.3.7.1 Bono de desempeño 1.3.7.2 Reconocimiento anual a 3 empleados meritorios por su dedicación y compromiso con la institución.</p> <p>Fotos de la actividad anual donde se realiza los reconocimientos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La ANAMAR en conjunto con las demás instituciones que componen el Consejo Directivo, analiza, comparte y discute las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las cuales son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de servicio de ANAMAR, el índice de satisfacción de nuestros clientes es de 90%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.4.1.1 Contacto constante con grupos de interés e instituciones aliadas como: APORDOM MIC, ARMADA, Ministerio Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>1.4.1.2 Minuta reuniones del Consejo Directivo.</p> <p>1.4.1.3 Plan Estratégico Institucional.</p> <p>1.4.1.4 Relaciones internacionales: Francia, Italia, Estados Unidos</p> <p>1.4.1.5 Encuesta de satisfacción de servicio</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La ANAMAR mantiene relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.4.2.1 Representación del poder Ejecutivo ante los organismos internacionales en todo lo relativo al mar sus usos y derechos.</p> <p>Proyectos, planes y consultas técnicas.</p>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Los objetivos y metas de la ANAMAR que están en su PEI 2019 - 2023 están alineados en consonancia con la END 2030 y los ODS, impactando de manera directa a estos y nuestra relación con la dependencia del MINPRE.</p> <p>También, en cumplimiento con las diferentes leyes, normativas, decretos y reglamentos, la ANAMAR está en los niveles más altos en los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública del Ministerio de la Presidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NOBACI: 100% - Contrataciones Públicas: 98% - SISACNOC: 98% - IGP: 94% - SISMAP: 84 % - ITICGE: 77% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.4.3.1 Manual de Políticas y Procedimientos. 1.4.3.2 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023. 1.4.3.3 Plan Operativo Anual (POA). 1.4.3.4 END 2030 1.4.3.5 ODS 1.4.3.6 Indicadores del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMGP) 1.4.3.7 Evidencia de comunicación periódica sobre políticas públicas, reglamentos y normas legales. 	
---	---	--

<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas de la ANAMAR están alineados con las políticas públicas definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo y los ODS. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.4.4.1 Presupuesto Institucional 1.4.4.2 Plan Estratégico Institucional 2019-2023 1.4.4.3 Plan Operativo Anual 1.4.4.4 END 1.4.4.5 ODS 1.4.4.6 Realización de actividades en conjunto con instituciones del Estado en procura de crear un marco legal y de acción con cada una de ellas, mediante la concertación de acuerdos puntuales. 	
<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>Desarrollar sinergias con otras instituciones del Estado dominicano es uno de los objetivos generales del 1er Eje Estratégico “Fortalecimiento Institucional” de la ANAMAR. Así como llevar a cabo actividades en conjunto con instituciones afines, tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Nuestros servicios van dirigidos a ciudadanos en general, instituciones públicas e instituciones educativas, uno de ellos es realizar charlas o conferencias sobre el mar, la conservación, sus recursos y el uso sostenible de estos, procurando una correcta administración oceánica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.4.5.1 Matriz de grupos de interés 1.4.5.2 Acuerdos suscritos con diversas 	

	<p>instituciones vinculadas a los sectores de competencia.</p> <p>1.4.5.3 Invitaciones, publicaciones de fotos y control de asistencia de actividades y talleres.</p> <p>1.4.5.4 NOA</p> <p>1.4.5.5 ISYL</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Se evidencia participación de la ANAMAR en actividades locales e internacionales relacionadas a temas de interés de los sectores de competencia de la ANAMAR.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.4.6.1 Fotos, publicaciones, y breve reseña de las actividades en el portal web institucional y redes sociales.</p> <p>Encuestas de satisfacción aplicadas a aquellos ciudadanos/instituciones públicas con los cuales se realicen proyectos en conjunto. T1</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>La alta dirección de la ANAMAR promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, mediante la participación en actividades nacionales e internacionales, igual medios de comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.4.7.1 Plan de comunicación de comunicación interna y externa.</p> <p>1.4.7.2 Publicaciones en Redes sociales.</p> <p>1.4.7.3 Página web institucional.</p> <p>1.4.7.4 Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Notas de prensa.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>El Consejo Directivo de La ANAMAR está conformado por instituciones relevantes del sector marítimo con las cuales se comparten los temas principales de la institución, así como las metas trazadas tomando en cuenta las variables socioculturales, económicas, demográficas y factores globales como el cambio climático. Uno de los Objetivos Específicos del Objetivo General 2.1 Investigar para la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos del mar del Plan Estratégico Institucional 2019-2023, es Recomendar acciones para reducir el efecto del cambio climático sobre los recursos costeros marinos y sobre la población. En este sentido el equipo técnico, realiza investigaciones para la conservación y aprovechamiento de recursos marinos en las zonas expuestas al impacto del cambio climático.</p> <p>Evidencias: 2.1.1.1 Plan Estratégico Institucional 2019-2023 Informes técnicos elaborados.</p>	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La ANAMAR tiene identificadas instituciones regionales y globales con competencias diversas en el Sector Marítimo, con las cuales se llevan a cabo estudios, proyectos e investigaciones en conjunto, comparten las informaciones de interés y sus resultados.</p> <p>Evidencias: 2.1.2.1 Informes técnicos elaborados. 2.1.2.2 Acuerdos de Colaboración.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La ANAMAR evalúa las reformas del sector público, que les conciernen, para revisar y redefinir estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Semestralmente se elabora un informe de gestión, sobre los avances y logros de la institución de acuerdo con la planificación, en donde se evalúa el nivel de avance de lo programado vs lo ejecutado, se redefinen las acciones de mejora y estrategias para el logro de los objetivos a corto plazo. Estos informes de gestión se remiten al Ministerio de la Presidencia (MINPRE) y publican en el portal web de la ANAMAR.</p> <p>Evidencias: 2.1.3.1 Informe Semestral y Anual Memoria Institucional. 2.1.3.2 Plan de Mejora Institucional.</p>	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia la implementación del modelo de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). A través de la Metodología de valoración de riesgos, se identifican y evalúa el nivel de riesgos en los procesos y operaciones de la institución e identifican las acciones de mitigación.</p> <p>Durante la elaboración del PEI, se ejecuta un análisis situacional por área, para identificar los elementos principales a considerar, se realiza el FODA y se elabora un diagnóstico institucional.</p> <p>Evidencias: 2.1.4.1 Plan Estratégico Institucional 2019-2023. 2.1.4.2 Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con un Plan Estratégico Institucional alineado a la END 2030, formulado en base a la ley 66-07 y en base a las informaciones relevantes del sector. En este PEI se plasman las necesidades de la institución en objetivos estratégicos, lo que permite elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables.</p> <p>Evidencia: 2.2.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023. 2.2.1.2 Plan Operativo Anual (POA)</p>	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Los intereses del sector marítimo son tomados en consideración. Periódicamente se realizan reuniones con los representantes de las instituciones miembros del Consejo de la ANAMAR, los cuales se involucran en el desarrollo de la estrategia y planificación de los proyectos y acciones a tomar en la organización, dándole prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>Evidencias: 2.2.2.1 Actas Consejo Directivo de la ANAMAR.</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Por la misión que cumple la ANAMAR, de acuerdo su ley 66-07 y reglamento No. 323-12. La ANAMAR está comprometida con un sin números de políticas sociales como son: la protección de los recursos costeros marinos, la conservación de nuestros recursos vivos y no vivos situados en el espejo de agua del mar, suelo y subsuelo y la concientización ciudadana de la importancia que tienen los recursos marinos para el bienestar presente y futuro de todos los dominicanos.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.1 Publicaciones. 2.2.3.2 Charlas o conferencias sobre el mar y sus recursos. 2.2.3.3 Entrega de mapa topobatimétrico de la República Dominicana.</p>	

<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se dispone de un presupuesto anual, lo que permite proyectar y planificar los gastos en los que puede incurrir la institución en este período. Evidencias: 2.2.4.1 Plan Operativo Anual (POA) 2.2.4.2 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023 cuyos objetivos y líneas de acción son plasmadas en base a prioridades que se traducen para su ejecución en los Planes Operativos Anuales (POA's) por área de acuerdo con la estructura organizativa aprobada. Evidencias: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023. 2.3.1.2 Plan Operativo Anual (POA). 2.3.1.3 Resolución No, 16/201, que aprueba la modificación del Manual de Organización.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Cada área dispone de planes operativos, en donde se detallan sus objetivos y metas mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, los cuales se encuentran asociados directamente con el PEI 2019 - 2023, estos resultados se reflejan en los informes de avance y seguimientos elaborados. Evidencias. 2.3.2.1 Plan Operativo Anual (POA). 2.3.2.2 Informes de avance y seguimiento del POA.</p>	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>La institución comunica eficazmente los objetivos, proyectos, planes y programas, y resultados previstos y logrados a todo el personal y grupos de interés, con la finalidad de garantizar una implementación uniforme, así como a los grupos de interés.</p> <p>Esto se realizo a mediante la formulación y socialización del PEI y el POA, también la presentación de los informes en los diferentes periodos de tiempos, el envío de correo, también la página web, redes sociales, medios digitales, periódicos y otros medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialización Minutas reuniones - Plan Estratégico Institucional - Plan Operativo Anual. - Redes sociales - Página web - Informes de logros / Memoria institucional 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con un Plan Operativo Anual (POA), el cual es monitoreado, medido y evaluado trimestralmente, a través de un informe de logros y seguimiento.</p> <p>Además, se lleva a cabo la Evaluación de Desempeño de los colaboradores, lo que nos permite conocer el nivel de avance alcanzado de manera individual y realizar los ajustes de lugar para el logro de los objetivos y metas establecidas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>2.3.4.1 Informe de logros y seguimiento del POA.</p> <p>2.3.4.2 Socialización POA e informes de logros y seguimiento del POA.</p>	

	Formularios de acuerdos y evaluación del desempeño.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>La institución hace uso de las TICs para la simplificación de trámites y mejora de procesos. Los servicios de la ANAMAR pueden ser solicitados vía el portal web en la pestaña de "Servicios".</p> <p>En la ANAMAR, las necesidades de cambio son medidas a través de la realización de la encuesta de clima organizacional, y de las encuestas de satisfacción aplicadas a aquellos ciudadanos con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría.</p> <p>Evidencias: 2.4.1.1 Reporte de Resultados de las encuestas desatisfacción. 2.4.1.2 Página web: https://anamar.gob.do/todos-los-servicios/</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>La ANAMAR promueve y construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones del sector marítimo y marino nacional.</p> <p>Interactúa con organizaciones nacionales e internacionales en proyectos científicos y académicos, lo que facilita el aprendizaje entre estas. Cuenta con acuerdos de colaboración con organizaciones relacionadas al sector marítimo para</p>	

	<p>la formación y capacitación técnica de ciudadanos en las áreas vinculadas al sector marítimo, como la ingeniería, mecánica fuera de borda, electricista de embarcaciones, auxiliar de embarcaciones, electrónica, diseño naval, entre otras.</p> <p>Evidencias: 2.4.2.1 Mesa Redonda de las Aguas Residuales de la República Dominicana. (sacar de la memoria institucional 22) Acuerdo Marco CONVEMAR</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ANAMAR comunica los resultados de las metas establecidas, a través de Informes físicos-financieros trimestrales publicados en el portal de transparencia en el acápite “Presupuesto”. Así como informes de seguimiento y presupuesto a programas y proyectos en el acápite “Proyectos y programas”.</p> <p>En cuanto a la política de innovación, la institución realiza esfuerzos para adquirir los equipos técnicos-científicos necesarios para contar con una plataforma tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con la Ley 66-07.</p> <p>Se evidencia la implementación de equipos tecnológicos internos a requerimiento y demanda de los servicios ofrecidos por las áreas.</p> <p>También se socializan y comunican de manera interna los resultados de la valoración de ANAMAR en los diferentes indicadores en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública del Ministerio de la Presidencia, con la evaluación de los órganos rectores, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de gestión presupuestaria (DIGEPRES) • Índice de cumplimiento de la Ley 200- 	

	<p>04 (DIGEIG)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de transparencia gubernamental • Índice de compras y contrataciones (DGCP) • Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) • Sistema de Monitoreo de la Gestión SISMAP • Índice de TIC y Gobierno Electrónico / OPTIC (ITICGE) • Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contable (SISACNOC) <p>Además, se comunicación los resultados de los programas, proyectos y demás, vía nuestros medios de comunicación, tal como está en nuestro plan de comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.3.1 Informe físico-financiero</p> <p>2.4.3.2 Informes de Seguimiento a programas y proyectos.</p> <p>2.4.3.3 Informes de logro y seguimiento del POA.</p> <p>2.4.3.4 Procesos de compra equipos técnicos-científicos.</p> <p>2.4.3.5 Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMGP)</p> <p>2.4.3.6 Redes Sociales</p> <p>2.4.3.7 Página web</p> <p>2.4.3.8 Correos electrónicos</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios</p>	<p>Se evidencia que la ANAMAR promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte de su personal, contribuyendo así con la mejora continua de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos.</p>	

<p>con un mayor valor agregado.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>2.4.4.1 Disponibilidad de herramientas electrónicas como equipos informáticos, licencias y correos electrónicos, utilizando algunos sistemas de gestión para los procesos administrativos y financieros evidenciados en el PACC 2023.</p> <p>2.4.4.2 Mesas de trabajo: Mesa redonda de las Aguas Residuales de la R.D.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En la ANAMAR los cambios son gestionados de acuerdo con las necesidades identificadas de cada área, así mismo programadas en el POA, para entonces reservar el monto para cada área en el presupuesto asignado.</p> <p>Evidencia:</p> <p>2.4.5.1 Presupuesto anual Plan Operativo Anual (POA).</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La División de RRHH completa periódicamente la matriz que contiene todos los datos necesarios de los empleados, como son; datos personales, vacaciones, licencias, permisos particulares, trabajos fuera de la institución, entrenamientos.</p> <p>Semanalmente esta matriz es actualizada y enviada vía correo electrónico a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p> <p>También, se toma en cuenta las necesidades actuales y futuras de las áreas para el logro de sus objetivos y funciones, y esto es contemplado con RRHH para la coordinación de acuerdo al POA y el presupuesto disponible.</p> <p>Evidencia: 3.1.1.1 Reporte de nómina SASP 3.1.1.2 Informe semanal de las novedades de RRHH 3.1.1.3 POA</p>	

<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con un Manual de RRHH alineado a la Ley de Función Pública No. 41-08 y a la Ley Orgánica de Administración Pública.</p> <p>También se cuenta con una política transparente de RRHH con la elaboración, socialización y ejecución de las siguientes acciones y/o procedimientos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Compensación Beneficios e Incentivos. - Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral. - Procedimiento de Inducción Capacitación - Manual de Cargo <p>Evidencias: 3.1.2.1 Manual de RRHH aprobado por la MAE 3.1.2.2 Política de Consecuencias</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>En la ANAMAR se implementan los principios de igualdad de oportunidades en la celebración de concursos para la promoción y ascensos, respetando las políticas establecidas de imparcialidad, igualdad de oportunidades, condiciones, diversidad, cultural y género. Desde la División de RRHH gestiona el capital humano de acuerdo con los perfiles desarrollados en el Manualde Cargos.</p> <p>Evidencias: 3.1.3.1 Manual de Cargos. 3.1.3.2 Concursos Públicos.</p>	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La ANAMAR mediante el Manual de Políticas de Recursos Humanos, establece todos los procedimientos para llenar vacantes por nuevo ingreso o promoción, que se ejecuta mediante el proceso Dotación de Recursos Humanos; igualmente como se establecen los mecanismos para los reconocimientos y recompensas. Las asignaciones de funciones de gestión, con objetivos están establecidas en el Manual de Cargos basado en Competencias y son reforzadas en las descripciones de actividades de los procesos de cada área.</p> <p>Evidencia:</p> <p>3.1.4.1 Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH.</p> <p>3.1.4.2 Manual de Cargos.</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>La ANAMAR apoya la cultura del desempeño y reconoce a sus empleados en base a resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>3.1.5.1 Acuerdo de Desempeño.</p> <p>3.1.5.2 Políticas Generales de Compensación y Beneficios.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La ANAMAR, cuenta con Manual de Cargos y Funciones, los cuales sirven de insumo para los procesos de selección de personal y gestión de la capacitación y el desarrollo.</p> <p>Cabe destacar que actualmente contamos con un total de 32 empleados en la ANAMAR, de los cuales 15 son mujeres, lo que nos arroja que el 46.87% de los colaboradores son del sexo femenino.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.6.1 Manual de Cargos.</p> <p>3.1.6.2 Manual de Funciones.</p> <p>3.1.6.3 Nómina fijos, temporeros y de seguridad.</p> <p>3.1.6.4 Plan anual de capacitación.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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>	<p>La institución promueve a la profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acordes a las necesidades de la Organización, así como también la socialización de los cursos que habilitan las instituciones del Estado responsables del tema de las capacitaciones.</p> <p>Evidencias: 3.2.1.1 Plan de capacitación 3.2.1.2 Certificados de participación de cursos, talleres, y diplomados, tomados por los empleados.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La ANAMAR identifica las necesidades de las áreas y evalúa los perfiles internos para gestionar la capacitación del personal, de ser necesario, se hace realiza los reclutamientos específicos de acuerdo con el requerimiento y/o necesidades de las áreas. Las necesidades de cada área va de acorde a las objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: 3.2.2.1 Plan Anual de Capacitación. 3.2.2.2 PEI 2019 - 2023</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El Plan Anual de Desarrollo y Capacitación de la ANAMAR, es elaborado en base a los objetivos definidos a corto y largo plazo en el PEI y POA. Las capacitaciones se realizan para todos los empleados, tomando la información proveniente de la comparación entre el perfil del cargo y las capacidades de sus ocupantes y también en base a las recomendaciones de los supervisores de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: 3.2.3.1 Plan Anual de Capacitación. 3.2.3.2 Certificados de participación.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución apoya y promueve las capacitaciones a los empleados para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. Así mismo desarrolla estashabilidades técnicas ofreciendo cursos/talleres de acuerdo con las necesidades y proyecciones de los empleados.</p> <p>Evidencias: 3.2.4.1 Listado de participantes de colaboradores en foros, conferencias y talleres. 3.2.4.2 Plan Anual de Capacitación</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En la ANAMAR, la División de Recursos Humanos aplica el procedimiento de inducción a los nuevos empleados.</p> <p>Todo personal contratado recibe la debida inducción general y la inducción al cargo, de manera que se logre una adecuada adaptación e integración a la institución.</p> <p>En la ANAMAR institución se apoya y se guía a los nuevos empleados con acompañamiento de personal ya con experiencia en las áreas, para</p>	

	<p>que sienta la integración de todo el equipo y la institución.</p> <p>Evidencias: 3.2.5.1 Firma del colaborador /Manual de Inducción Procedimiento de Inducción</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La institución apoya la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP.</p> <p>Evidencias: 3.2.6.1 Concursos Públicos</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>EL Plan Anual de Capacitación de la ANAMAR abarca cursos técnicos relacionados con la gestión de riesgos para las áreas misionales que los requieren. También se han realizado inducciones a todo el personal sobre el código de ética.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Capacitación</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>EL Plan Anual de Capacitación de la ANAMAR abarca cursos técnicos relacionados con la gestión de riesgos para las áreas misionales que los requieren. También se han realizado inducciones a todo el personal sobre el código de ética.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Capacitación</p>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Para el análisis costo/beneficios de los programas de formación y desarrollo del personal, se han llevado a cabo varias acciones encaminadas a reducir los costos de los cursos y talleres. En este orden, se ha firmado acuerdo con instituciones como la UNPHU, CNCS, INVEMAR, para llevar a cabo intercambios, maestrías, diplomados, cursos y talleres.</p> <p>Evidencias: 3.2.9.1 Informe taller INVEMAR 3.2.9.2 Certificado de participación de ciber seguridad 3.2.9.3 Nota de prensa taller en la UNPHU</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La ANAMAR tiene una cultura de comunicación abierta, de diálogo y comunicación entre los supervisores y supervisados, de forma que alcancen las metas establecidas.</p> <p>Nuestro ambiente es de una comunidad de integración y de puertas abiertas para poder conversar y comunicar todo, es algo que también está contemplado en nuestro Plan de Comunicación.</p> <p>Evidencias: 3.3.1.1 Correo institucional como medio de comunicación. 3.3.1.2 Minutas reuniones internas. 3.3.1.3 Plan de comunicación</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Como medio para recopilar ideas, en las reuniones llevadas a cabo con los encargados de área, se proponen mejoras sobre las cuales se hacen compromisos y se asignan responsabilidades para el logro de estas en el tiempo establecido.</p> <p>Desde ANAMAR se tiene una cultura de motivación y de integración con todos los empleados, esto permite que se identifiquen con el trabajo a realizar y los objetivos de la institución, este tipo de ideología ha permitido que surjan ideas de mejora para todos.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1 Minutas reuniones internas. 3.3.2.2 Planes de mejora.</p>	

<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La ANAMAR realizó el proceso de votación y selección de un Oficial de Ética Pública. La institución apoya el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora.</p> <p>Los integrantes de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) de ANAMAR, son empleados activos e involucrados en el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencia: 3.3.3.1 Nombramiento Oficial de Integridad Gubernamental. 3.3.3.2 ASP ANAMAR 3.3.3.3 PEI 2019 -2023</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución participó de la encuesta de Clima Organizacional, elaborado por el MAP y socializado los resultados, buscando mejoras de los puntos con evaluación baja.</p> <p>En la ANAMAR cada empleado tiene voz, y se escuchada, las propuestas que se proponen en las áreas son consensuadas y se valoran las opiniones de todos.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.1 Lista de asistencia a Reuniones sostenidas con el analista del MAP. 3.3.4.2 Minutas de reuniones.</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La División de RRHH aplica la encuesta de Clima Organizacional a través del MAP a todos los empleados de la ANAMAR.</p> <p>Evidencias: 3.3.5.1 Plan De Mejora. 3.3.5.2 Informe de resultados de la encuesta.</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La ANAMAR mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. El mayor porcentaje de los empleados está de acuerdo según la encuesta de clima Organizacional realizada. La ANAMAR mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental.</p> <p>También se cumplen los requisitos de seguridad laboral, con el establecimiento de buenas condiciones de trabajo mediante el uso de sillas y cubículos ergonómicos y la orientación de las puertas de acceso para que abran hacia afuera. Nuestras áreas están divididas de forma que no interrumpa con el trabajo o concentración de ninguna, como también cuentan con suficientes espacios físicos para su buen desenvolvimiento.</p> <p>Evidencia: 3.3.6.1 Encuesta de Clima Organizacional 3.3.6.2 planos de estructura física 3.3.6.3 Fotos de espacios físicos 3.3.6.4 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La ANAMAR garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado.</p> <p>Como parte de nuestra responsabilidad de permitir y motivar el crecimiento de los empleados, es posible acceder a permisos para realizar estudios universitarios o preparación técnica.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.7.1 Fotos de instalaciones físicas.</p> <p>3.3.7.2 Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>3.3.7.3 Certificados de cursos realizados</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En la ANAMAR no se han presentado casos de empleados desfavorecidos o con discapacidad, pero si fuese el caso se tomaría especial atención a los mismos, sin excepción.</p> <p>Contamos con un ascensor y con una rampa para el fácil acceso de las personas con algún tipo de discapacidad.</p> <p>En la institución el respeto a la diversidad es fundamental, no se permite ningún tipo de discriminación hacia nuestros colaboradores internos ni hacia los ciudadanos que nos visiten.</p> <p>Los empleados de grupo ocupacional I y II, cuentan con un subsidio para el apoyo en sus almuerzos. Estos mismos empleados cuentan con el pago de un seguro medico complementario Platinum, el cual cuenta con un grupo de beneficios de mucho valor.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.8.1 Señales en parqueos.</p> <p>3.3.8.2 Rampas de acceso</p> <p>3.3.8.3 Beneficios del empleado.</p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La ANAMAR, comprometida con el tema social, organiza reuniones sociales, actividades centradas en salud, facilidad para realizarse pruebas PCR gratuitas al personal, jornada de vacunación contra el COVID-19.</p> <p>También, contamos con un premio al mérito y desempeño, por el alto rendimiento y logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.9.1 Fotografías actividades realizadas.</p> <p>3.3.9.2 Convocatoria vía correo electrónico a participar en actividades de integración como, por ejemplo: celebraciones de cumpleaños de los colaboradores.</p> <p>3.3.9.3 Bonos por desempeño o logro de objetivos.</p>	
--	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Con el interés de cumplir sus funciones y objetivos, la ANAMAR, ha realizado alianzas estratégicas por medio de convenios y acuerdos interinstitucionales con instituciones claves, tanto públicos como privados, nacionales e internacionales, cuyos trabajos en conjunto permiten la consecución de estos de manera efectiva y eficaz.</p> <p>Asimismo, también ha podido identificar potenciales proveedores que pudieran suplir las necesidades y requerimientos que tiene la ANAMAR, mediante la participación de procesos de compras y contrataciones competitivos.</p> <p>Estas son algunas instituciones públicas, empresas y sociedad civil con las que se tiene algún tipo de acuerdo, colaboración o convenio:</p> <ul style="list-style-type: none">- Acuario Nacional- Fundación Vida Azul- Servicio Geológico Nacional- Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU)- Fundación Grupo Punta Cana- Fundación Dominicana de Estudios Marinos, Inc. (FUNDEMAR) <p>Evidencias: 4.1.1.1 Matriz de convenios y acuerdos interinstitucionales. 4.1.1.2 Procesos de compras y contrataciones publicados por la ANAMAR.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La ANAMAR ha firmado una serie de acuerdos y convenios interinstitucionales, dentro de los cuales actualmente se encuentran vigentes 12, con instituciones que son afines a las funciones y/o intereses que tiene la ANAMAR, a los fines de crear sinergias que permitan la consecución de la visión que tiene la instituciones de convertir a la República Dominicana en un estado marítimo y de economía azul.</p> <p>Estos son algunos de esos 12 acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) - Instituto Nacional De Administración Pública (INAP) - Fundación ISYL (ttallan SupefYacht Life) y Consorcio Navigo Toscana scarl - Fundación Dominicana de Estudios Marinos, Inc. (FUNDEMAR) - Instituto Tecnológico de Georgia (GIT) <p>Evidencias: 4.1.2.1 Matriz de convenios y acuerdos interinstitucionales.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En los acuerdos y convenios interinstitucionales que firma la ANAMAR, se establecen claramente el objetivo de este, las funciones y obligaciones de cada una de las partes; así como también se determina una persona o departamento encargado de la coordinación y seguimiento de este.</p> <p>Evidencia: 4.1.3.1 Convenios y acuerdos firmados. 4.1.3.2 Matriz de convenios y acuerdos interinstitucionales.</p>	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Para el cumplimiento de su POA y PEI, la ANAMAR traza las acciones que debe realizar, entre las que determina los acercamientos con instituciones del sector privado que son claves para garantizar la consecución efectiva y eficaz de las metas trazadas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.1.4.1 Convenios y acuerdos interinstitucionales firmados.</p> <p>4.1.4.2 Minutas o noticias sobre reuniones y actividades realizadas.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Las compras y contrataciones que realiza la ANAMAR son es estricto apego a la ley de compras y contrataciones de la República Dominicana, por lo que al momento de contratar con algún proveedor se realiza bajo el debido procedimiento y los lineamientos establecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas, que es el órgano rector de las compras y contrataciones del Estado dominicano.</p> <p>ANAMAR aplica criterios de responsabilidad social, a través de acciones concretas como la adquisición de materiales gastables de oficinas, material desechable (vasos de cartón), electrodomésticos, y equipos de aire acondicionado de bajo consumo y unificación del centro de impresión y copiado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.5.1 Documentos que rigen el proceso de compra o contratación publicado (pliegos de condiciones, términos de referencia, especificaciones técnicas).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La ANAMAR cuenta con los canales adecuados de información y mantiene un constante seguimiento de estos. A través del Portal transparencia de la página web se comunica toda la gestión de la ANAMAR en lo relativo al desempeño de sus funciones, estructura orgánica, publicaciones, proyectos y actividades realizadas. Evidencias: 4.2.1.1 Procesos de compras y contrataciones (licitaciones, concursos y comparación de precio. 4.2.1.2 Portal web institucional www.anamar.gob.do 4.2.1.3 Redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram.	

<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>La ANAMAR aplica encuestas de satisfacción a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se le suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio. Estos resultados son presentados a través del comité de calidad al presidente de la ANAMAR.</p> <p>También contamos con un buzón de sugerencias, que permiten a los ciudadanos/clientes el comunicarse por esa vía con nosotros, por igual las redes sociales y correos de contacto.</p> <p>Evidencia: 4.2.2.1 Encuestas de satisfacción. 4.2.2.2 Buzón de sugerencias. 4.2.2.3 Redes sociales. 4.2.2.4 correos de contactos.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con diferentes procesos para la recopilación de las opiniones de los ciudadanos/clientes, como lo son el buzón de sugerencias y los canales electrónicos para recoger lainformación, y también a través del 311, Redes Sociales y los correos de contacto.</p> <p>Evidencias: 4.2.3.1 Matriz de Quejas y Sugerencias. 4.2.3.2 Fotografía buzón de sugerencias. 4.2.3.3 Informes del 311. 4.2.3.4 Redes sociales. 4.2.3.5 Correos de contactos.</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>La ANAMAR a través de la carta compromiso al ciudadano, aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), pone a disposición de los clientes un catálogo de servicios en donde se compromete con los requerimientos del cliente ciudadano, en lo relativo a calidad del servicio. También en el portal web institucional se describen los servicios que ofrecemos y sus requisitos.</p> <p>También, en la sección de Servicios en nuestro portal web, se encuentran los servicios que brindamos, estos con todos sus detalles para la solicitud.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.2.4.1 Carta Compromiso al Ciudadano de la ANAMAR.</p> <p>4.2.4.2 Portal web institucional.</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El presupuesto de la ANAMAR está alineado con los objetivos institucionales en su programa 23 promoción y Desarrollo del Sector Marítimo y marinos Nacional”. La estructura programática de la situación fue revisada y clasificada en dos actividades: Dirección y coordinación, y 2. Investigaciones para conservación, aprovechamiento sostenible de los cursos del mar y desarrollo del Sector Marítimo, con finalidad de eficientizar la gestión financiera.</p> <p>Se realiza asignación presupuestaria, conforme a lo programado en el Plan Operativo Anual (POA). Estas alienaciones y planificaciones están apuntando a nuestro PEI que a su vez está impactando la END y los OD.</p> <p>END: 4.1.1. Proteger y usar de forma sostenible los bienes y servicios de los ecosistemas, la biodiversidad y el patrimonio natural de la nación, incluidos los recursos marinos.</p> <p>ODS 14: Vida Submarina. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.</p> <p>Evidencia: 4.3.1.1 Presupuesto ANAMAR. 4.3.1.2 Plan Operativo Anual (POA) 4.3.1.3 Ejecuciones Presupuestarias. 4.3.1.4 Estructura Programática.</p>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La ANAMAR realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.</p> <p>En el Portal de Transparencia se publican los informes sobre la ejecución presupuestaria, así como los procesos de compras y contrataciones de acuerdo con el PACC.</p> <p>El presupuesto institucional es elaborado considerando las metas físicas - financieras con la finalidad de asegurar una correcta y eficiente ejecución del gasto.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.3.2.1 Reporte semestral de ejecución física - financiera.</p> <p>4.3.2.2 Presupuesto ANAMAR.</p> <p>4.3.2.3 Estructura Programática.</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La transparencia financiera y presupuestaria es asegurada por el uso eficiente del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF), el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, a través de la Contraloría, a través de la Cámara de Cuentas, así como por la correcta publicación en el Portal web de la ANAMAR la ejecución mensual del presupuesto y de los procesos de compras y contrataciones.</p> <p>A través de la implementación de las NOBACI, se cumplimentó a los controles internos que establece la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.3.3.1 Presupuesto ANAMAR.</p> <p>4.3.3.2 Reporte NOBACI.</p> <p>4.3.3.3 Portal de Compra y Contrataciones.</p> <p>4.3.3.4 Captura de pantalla del portal de transparencia, sección Finanzas.</p>	

<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La ANAMAR asegura la gestión eficaz de sus cursos usando sistemas de control eficientes, como implementación de las Normas Básicas de Control terno (NOBACI), el uso del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.3.4.1 Captura de pantalla del SIGEF.</p> <p>4.3.4.2 Reporte NOBACI.</p> <p>4.3.4.3 ejecución presupuestaria.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Para tener un control presupuestario, la ANAMAR esta con una asignación presupuestaria por producto acuerdo con la estructura programática.</p> <p>La gestión presupuestaria se realiza a través del sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) en herencia con los lineamientos establecidos por la DIGEPRES como órgano rector del sistema Presupuestario.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.3.5.1 Informe ejecución trimestral físico - financiero.</p> <p>4.3.5.2 Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>4.3.5.3 Ejecución Presupuestaria.</p> <p>4.3.5.4 Presupuesto ANAMAR</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las Divisiones planifican, tomando en cuenta el OA y los recursos se asignan de acuerdo con las áreas. Las responsabilidades financieras son centralizadas mediante la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores.</p> <p>La ANAMAR cuenta con una estructura organizativa y Manual de organizaciones y funciones robados por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.3.6.1 POA</p> <p>Resolución 11/2017 que aprueba la Estructura Organizativa de la ANAMAR.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluarla información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La ANAMAR administra y almacena toda la información que produce. Esta información se encuentra publicada en el portal institucional y portal de transparencia.</p> <p>Los documentos físicos de cada área, en su momento fueron digitalizados y resguardados en la nube, al mismo tiempo se instruyó a cada colaborador a tomar ese punto de partida y continuar con la cultura del resguardo en la nube. La institución cuenta con canales adecuados que permiten que todos los ciudadanos tengan acceso a la información correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.1.1 Herramienta OneDrive en el servidor y de cada usuario y correo electrónico.</p> <p>4.4.1.2 www.anamar.gob.do</p> <p>4.4.1.3 https://anamar.gob.do/transparencia/</p> <p>4.4.1.4 Redes sociales.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La ANAMAR garantiza que la información esté disponible para el público en general desde el portal institucional y el portal de transparencia, así como también los distintos medios sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.2.1 Portal institucional.</p> <p>4.4.2.2 Portal de transparencia.</p> <p>4.4.2.3 Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, Youtube.</p>	

<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con sus servicios publicados en distintos canales digitales para aumentar el conocimiento de la organización con los ciudadanos/clientes.</p> <p>A través de formularios electrónicos el cliente/ciudadano puede solicitar los servicios de la institución de manera amigable y recibir la información antes del tiempo de compromiso.</p> <p>También, aprovechamos las tecnologías para tener la integración de las herramientas que ofrece la suite de Office 365</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.3.1. www.anamar.gob.do,</p> <p>4.4.3.2. https://anamar.gob.do/transparencia/</p> <p>4.4.3.3 Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, Youtube.</p> <p>4.4.3.4. Portal servicio gob.do y formulario https://www.gob.do/servicios?search=anamar&page=1</p>	
<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 espacios digitales donde se exponen temas de interés sobre el mar y sus recursos con la finalidad de recibir aportes por parte de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.4.4.1 Foro</p> <p>4.4.4.2 Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, Youtube..</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La ANAMAR cumple con las normativas correspondientes a las publicaciones que realiza asegurando la información difundida y el conocimiento de la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>4.4.5.1 Certificaciones vigentes: NORTIC A2, NORTIC E1 y NORTIC A3.</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con canales para el manejo y publicación de información donde todos los empleados puedan tener fácil acceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.6.1 Portal institucional.</p> <p>4.4.6.2 Portal de transparencia.</p> <p>4.4.6.3 Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, Youtube.</p> <p>4.4.6.4 Correos electrónicos.</p> <p>4.4.6.5 Mural informativo (físico)</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>La ANAMAR cuenta con la certificación de la NORTIC A3 sobre la publicación de datos abiertos. Estos datos abiertos se encuentran publicados en el portal de transparencia y el portal de datos abiertos del estado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.7.1 Portal de transparencia</p> <p>4.4.7.2 Portal de datos abiertos del gobierno dominicano.</p> <p>4.4.7.3 Certificación NORTIC A3</p>	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>En la ANAMAR se garantiza la permanencia de la información. Una vez el empleado es desvinculado, los accesos a equipos tecnológicos y correo electrónico institucional pasan a ser custodiados y resguardados.</p> <p>Evidencia: 4.4.8.1 Correo electrónico (Comunicación de RRHH a TIC sobre desvinculación del empleado)</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La ANAMAR tiene establecido reforzar la plataforma tecnológica, fortaleciendo el uso de las tecnologías, así como la adquisición de los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades de cada usuario.</p> <p>Evidencias: 4.5.1.1 Plan Operativo Anual (POA TIC). 4.5.1.2 Políticas y Procedimientos de la División de TIC.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Las tecnologías adquiridas por la ANAMAR se evalúan anualmente y sus necesidades se plasman en el plan anual de compras. Estos equipos o licencias adquiridos responden a las necesidades institucionales, asignando los recursos tecnológicos de acuerdo con las necesidades de cada usuario y el trabajo realizado por las diferentes divisiones.</p> <p>Evidencias: 4.5.2.1 PACC TIC.</p>	

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>De acuerdo con la naturaleza de la ANAMAR y sus funciones las nuevas tecnologías que se implementan son especializadas y seleccionadas por el Departamento Técnico y Científico y consultadas con la División de TIC.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.5.3.1 Licencias de sistemas y equipos tecnológicos - PACC</p> <p>4.5.3.2 Inventario de equipos tecnológicos</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La institución cuenta con la documentación de todas las áreas digitalizadas y en la nube.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.5.4.1 OneDrive en el servidor y de cada usuario.</p>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con sus servicios y la solicitud de ellos en línea donde el ciudadano/cliente puede hacer sus solicitudes de manera fácil y efectiva. La institución está inscrita al Sistema de administración de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias (311). Evidencias: 4.5.5.1 Formularios de servicios en línea (portal institucional y portal de transparencia). 4.5.5.2 Portal 311 4.5.5.3 Servicios RD</p>	
<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>La ANAMAR cuenta con un sistema de seguridad perimetral subcontratado con la telefónica Claro y licencias de antivirus instaladas en todos los equipos tecnológicos. Se firmó un acuerdo de colaboración con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS) para fortalecer la seguridad cibernética a través del Equipo Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT-RD). Evidencias: 4.5.6.1 Fortinet, Sophos. 4.5.6.2 Acuerdo de colaboración CNCS – ANAMAR 4.5.6.3 Correo e informe de vulnerabilidades CSIRT-RD</p>	

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Dentro de las buenas prácticas la ANAMAR con intención de hacer las comunicaciones internas más ágiles y ahorrar papel, se utiliza el correo electrónico el cual cuenta con un cintillo de conciencia medioambiental en cada email enviado.</p> <p>Se utiliza un proveedor para los servicios de impresión. Estos utilizan toners reciclables y equipos con eficiencia energética.</p> <p>Desde TIC se instruye al empleado para el uso consciente del papel y las impresoras para el ahorro de tinta</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.5.7.1 Correo electrónico uso de impresoras</p> <p>4.5.7.2 Recepción All Office-Impresoras.</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Actualmente se realiza una programación de mantenimiento preventivo, garantizando la provisión y el mantenimiento efectivo de las oficinas administrativas. Evidencia: 4.6.1.1 Factura por concepto de reparación y mantenimiento de oficinas, de equipos de AC y de equipos electrónicos. 4.6.1.2 PR-DAF-019 Procedimiento Mantenimiento Preventivo Infraestructura.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La ANAMAR proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras a las diferentes áreas de la Institución, garantizando la detección temprana de fallas en los equipos y servicios para el buen funcionamiento de equipos y servicios que permitan el desarrollo de las actividades operativas y administrativas. De igual forma proporciona acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Se dispone de parqueos para visitantes, un ascensor, área de recepción climatizada y con iluminación adecuada, los visitantes reciben una atención personalizada. Evidencias: 4.6.2.1 Fotografías oficinas administrativas.</p>	

	4.6.2.2 Factura por concepto de reparación y mantenimiento de oficinas, mobiliario y equipos.	
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 la ANAMAR se aplica un sistema integrado de gestión de las instalaciones, para garantizar la seguridad y eficiencia de estas, se controla el encendido y apagado de luces y AC de forma automática.</p> <p>Evidencia: 4.6.3.1 Sistema control de iluminación y temperatura AC.</p>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Mediante la realización de talleres, charlas y mesas de trabajo sobre el mar y sus recursos, se busca promover la ciencia oceanográfica y conciencia medio ambiental de los ciudadanos.</p> <p>Estas actividades se llevan a cabo en el Salón Multiusos de la institución, asegurando brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p> <p>Evidencias: 4.6.4.1 Fotografías actividades realizadas en el Salón Multiusos de la institución. 4.6.4.2 Publicaciones en redes sociales de las actividades realizadas en nuestras instalaciones.</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>En la ANAMAR se coordina oportunamente el mantenimiento preventivo y correctivo de los medios de transporte (vehículos y lanchas), planificando las visitas a los talleres con la finalidad de garantizar su uso eficaz y sostenible.</p> <p>cuenta con personal que da seguimiento al uso de los medios de transporte.</p>	

	<p>Se garantiza el uso eficiente de los recursos energéticos, mediante campañas de concientización dirigida a los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.6.5.1 Facturas por concepto de mantenimiento de vehículos y lanchas de la institución.</p> <p>4.6.5.2 Correos y charlas sobre la importancia del uso eficiente de los recursos energéticos.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Las oficinas administrativas de la ANAMAR se encuentran situadas en la Torre Ejecutiva Sonora, la cual está ubicada en un lugar estratégico que permite a los ciudadanos acceso de forma rápida y segura. Cuenta con parqueos señalizados para los empleados y para visitantes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.6.6.1 Espacio designado para parqueos de empleados y visitantes.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Nuestros procesos estratégicos, misionales y de apoyo están identificados, descritos y documentados por cada división y área. La ANAMAR cuenta con un mapa de procesos y servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Los procesos misionales de la ANAMAR se identifican a partir de su relación con los productos y la ejecución de la misión de la institución.</p> <p>La ANAMAR cuenta con los procedimientos requeridos por la Contraloría General de República en la implementación de la Norma Básica de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: 5.1.1.1 Mapa de procesos ANAMAR 5.1.1.2 Manual de Políticas y Procedimientos ANAMAR</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Evaluación y análisis de la gestión de los procesos considerando objetivos estratégicos, a través de comités de trabajo.</p> <p>La ANAMAR cuenta con la certificación de la norma NORTIC A3-2014, la cual fue recientemente renovada, esta es la norma referente sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Se evidencia que, a través del portal web, la</p>	

	<p>ANAMAR pone a disposición de los ciudadanos los servicios que ofrece en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.2.1 Portal Web: https://anamar.gob.do/todos-los-servicios/</p> <p>5.1.2.2 NORTIC A-2014</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se dispone de una metodología de valoración y administración de riesgos, ajustada a las necesidades de la institución, a través de la cual se da seguimiento a los eventos que se puedan materializar y convertirse en riesgo; garantizando la consecución de los objetivos institucionales de la ANAMAR.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Matriz de Riesgos alineada con los objetivos institucionales por proceso.</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos en el cual se han identificado y designado las responsabilidades a los propietarios de cada proceso.</p> <p>También, en nuestro Plan Operativo Anual (POA) se encuentra identificado los objetivos y metas establecidas en el año, así mismo los responsables de todo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.4.1 Manual de Políticas y Procedimientos ANAMAR.</p> <p>5.1.4.2 POA</p>	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución realiza el levantamiento de informaciones y mapeo de los procesos, para mejora de éstos</p> <p>Evidencia: 5.1.5.1 Correos relativos a revisión de base legal y normativas de Manuales de Políticas y Procedimientos por parte de la División Jurídica.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ANAMAR realiza benchlearning con diferentes instituciones nacionales e internacionales a través de la realización de actividades y proyectos en conjunto, tales como: Fundación Grupo Punta Cama, OceanX, INVEMAR, Universidad de Tucsa, Project Vesta, P.B.C., NOAA</p> <p>Evidencias: 5.1.6.1 Matriz Acuerdos interinstitucionales. 5.1.6.2 Fotografías 5.1.6.3 Publicaciones en redes sociales.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La ANAMAR ha establecido indicadores de calidad y monitoreo de sus resultados por medio de la Carta Compromiso al Ciudadano y encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría. También, contamos con acuerdos de áreas que se plasman en el POA y los acuerdos por desempeño de los empleados que permiten medir por indicadores los resultados y eficacia del trabajo.</p> <p>Evidencias: 5.1.7.1 Carta Compromiso al Ciudadano. 5.1.7.2 Resultados de encuestas de satisfacción. 5.1.7.3 POA 5.1.7.4 Acuerdo por desempeño</p>	

8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).

La ANAMAR cuenta con un Centro de Datos adaptado a los requerimientos y necesidades de la institución, con redundancia para una infraestructura tecnológica que garantiza la continuidad y disponibilidad de los servicios. Este centro a través del servidor y en la nube, resguarda las informaciones sensitivas.

La División de TIC, se mantiene en contacto activamente con el Centro Nacional de Ciberseguridad, donde reciben los servicios necesarios para proteger contra ataques cibernéticos, monitoreo de la disponibilidad y la detección de alojamiento de contenidos maliciosos del portal institucional.

Evidencias:

5.1.8.1 Fotos Servidor, centro de datos.

5.1.8.2 Certificados de participación de colaboradores de talleres online sobre normas de protección de datos personales y de información del Estado.

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>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se aplican encuestas de Satisfacción a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio.</p> <p>Con el objetivo de escuchar al ciudadano, la ANAMAR cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, ubicado en nuestras oficinas, para que el ciudadano pueda manifestar cualquier tipo de inquietud.</p> <p>El ciudadano puede externar sus quejas, comentarios, sugerencias o cualquier tipo de inquietud sobre los servicios que ofrece la institución, a través de la línea 311.</p> <p>También, se cuenta con encuesta de satisfacción de los ciudadanos/clientes que reciben nuestros servicios, las cuales son compartidas en informes, por igual tenemos la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), donde se tienen establecidos los servicios que se brindan y los indicadores con tiempos de entrega.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.1.1 Encuestas de Satisfacción.</p> <p>5.2.1.2 Matriz buzón de quejas y sugerencias.</p> <p>5.2.1.3 Estadísticas 311 https://311.gob.do/</p> <p>5.2.1.4 Portal Web: https://anamar.gob.do/contactos/</p> <p>5.2.1.5 Correo electrónico: sugerencias@anamar.gob.do</p> <p>5.2.1.6 CCC</p> <p>5.2.1.7 Encuestas de satisfacción</p>	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El ciudadano/cliente puede solicitar cualquier información relativa a nuestros servicios a través de la página web: www.anamar.gob.do en el enlace “contacto”.</p> <p>En el apartado “servicios” se presentan los servicios que actualmente se ofrecen, descripción, a quién va dirigido, información de contacto, requisitos y procedimientos a seguir, por esta misma vía se pueden solicitar, completando un formulario, y se puede continuar el proceso de contacto vía el correo completado en el formulario.</p> <p>Evidencia: 5.2.2.1 Captura de pantalla del enlace contacto y apartado de servicios del portal web. 5.2.2.2 Formulario de solicitud de servicios</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Contamos con el PR-DRH-005 Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal, a través del cual se identifican, atraen y captan candidatos que cumplan con los requisitos de las posiciones requeridas en la institución, utilizando las herramientas necesarias que garanticen una depuración y evaluación objetiva siempre tomando en cuenta la diversidad y la gestión de género para satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>La División de Recursos Humanos adopta las medidas pertinentes para asegurar la objetividad, transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencia: 5.2.3.1 PR-DRH-005 Procedimiento de Reclutamiento y Selección del personal. 5.2.3.2 Evidencia de igualdad de género en los salarios en la nómina de transparencia</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).

La ANAMAR tiene un horario de atención al ciudadano de 9:00 a.m. a 4:00 pm. Con oficinas ubicadas en la ciudad de Santo Domingo, R.D. en la Av. Abraham Lincoln 1069. Torre Ejecutiva Sonora, Suite 201. La institución mantiene en su página web los servicios publicados los cuales se pueden solicitar por esta misma vía a través de un formulario en línea, información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital. Asimismo, promueve toda esta información, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual está disponible en formato digital en la página web institucional.

Evidencias:

5.2.4.1 Página Web www.anamar.gob.do

Carta Compromiso al Ciudadano.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La ANAMAR ha definido la cadena de prestación de los servicios a los que pertenece al igual que sus colaboradores, la cual funciona de manera eficiente y eficaz con todos los involucrados con los que se tiene alguna relación directa o indirecta. Evidencias: 5.3.1.1 Convenios y acuerdos de colaboración con instituciones nacionales e internacionales del Sector Marítimo y Marino. Fotos, notas de prensa, redes sociales. 5.3.1.2 Matriz de stakeholders</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencian intercambios para la coordinación en la prestación de los servicios en conjunto con varias instituciones relacionadas al sector marítimo y marino. Evidencias: 5.3.2.1 Acuerdos de colaboración. 5.3.2.2 Fotos mesas de trabajo. Minutas reuniones.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con diferentes comités con la finalidad de mejorar el servicio brindado y buscar alternativas y soluciones a los problemas que se presentan. También, contamos con las mesas de trabajo interinstitucional con los cuales tenemos acuerdos y se realiza de manera fluida. Evidencias: 5.3.3.1 Comité de calidad 5.3.3.2 Comité de Compras 5.3.3.3 Comité NOBACI 5.3.3.4 Acuerdos de colaboración.</p>	

	5.3.3.5 Minutas, fotos y Redes Sociales de reuniones realizadas.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Se evidencia coordinación entre las unidades sustantivas y estratégicas de la ANAMAR en cuanto a: asignación de prioridades a Metas, identificación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible en los cuales las acciones de la ANAMAR tendrán impactos significativos.</p> <p>Los colaboradores tienen la oportunidad de plantear sus ideas, desarrollar y proponer mejoras en los procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.3.4.1 Matriz identificación contribución ANAMAR a los ODS (oportunidades de desarrollo sostenible)</p> <p>5.3.4.2 Minutas reuniones internas.</p> <p>5.3.4.3 Participación de la MAE en Marruecos</p> <p>5.3.4.4 Participación de la MAE en el *Boat Show* en Italia</p> <p>5.3.4.5 participación en reuniones con FUNDEMAR para trata de temas de sargazo</p> <p>5.3.4.6 colaboración con embajada italiana para capacitación de estudiantes relacionados del INFOTEP</p>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios claves en los sectores público, privado y de ONG.	<p>Contamos con una comunicación abierta con las instituciones con las cuales tenemos acuerdos de colaboración, lo que nos permite mejorar nuestros procesos internos y mantener una relación interinstitucional de confianza y respeto.</p> <p>La ANAMAR cuenta con la certificación de la norma NORTIC A3-2014, la cual fue</p>	

	<p>recientemente renovada, esta es la norma referente sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencia: 5.3.5.1 Acuerdos de colaboración interinstitucional 5.3.5.2 NORTIC A3-2014</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que la ANAMAR, tiene acuerdo con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencias: 5.3.6.1 Servicios ofrecidos por la ANAMAR. Acuerdos de colaboración con instituciones gubernamentales.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>El 100% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con los servicios brindados. Evidencias: 6.1.1.1 Reportes de encuestas de satisfacción. (evidencia Depto TyC)</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El 100% de los usuarios expresa estar muy satisfecho o satisfecho, con respecto al servicio recibido por parte de la ANAMAR, con relación a la solicitud y recepción del mapa topobatimétrico. Evidencias: 6.1.2.1 Solicitudes y respuestas vía correo electrónico a los ciudadanos/clientes que solicitan algún tipo de servicio o asesoría.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La ANAMAR ha tomado en consideración las observaciones que nos hacen los ciudadanos al momento de recibir un servicio de parte nuestra. Esto se refleja en los resultados de nuestra encuesta de satisfacción. Evidencias: 6.1.3.1 Encuestas de satisfacción.</p>	

	6.1.3.2 Reporte resultados encuestas de satisfacción. (evidencia Depto TyC)	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La ANAMAR, como parte de nuestra responsabilidad como institución, mantiene el portal oficial actualizado de cara la transparencia. De manera que nuestros resultados reflejan la constante atención a estos detalles. El 95% de los usuarios dice estar conforme con el nivel de información que ofrece nuestro portal. Evidencias: 6.1.4.1. Encuesta de satisfacción 2023	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La percepción de los clientes/ciudadanos hacia la ANAMAR es de ser una institución que cumple con sus servicios, el 90% de los ciudadanos encuestado así lo consideran Evidencia: 6.1.5.1 Encuesta de satisfacción 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	La ANAMAR cuenta con formularios de encuestas de satisfacción donde el ciudadano ha calificado positivamente la institución con los servicios recibidos. El 90% de los ciudadanos encuestados, expresan su confianza hacia la institución. Evidencia: 6.2.1.1 Resultados encuestas de satisfacción. (evidencia	

	Depto TyC)	
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>Todos los servicios están accesibles a todo ciudadano/cliente y publicados en el portal institucional para ser solicitados a través de este. El 100% de los ciudadanos encuestado así lo consideran.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.1 Encuesta de satisfacción 2023</p>	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Las encuestas de satisfacción reflejan que el ciudadano esta muy complacido con un alto porcentaje de respuestas positivas hacia la institución. Con un total de 95_% que así lo ha expresado en las encuestas aplicadas</p> <p>Evidencias: 6.2.3.1 Encuesta de satisfacción 2023</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>ANAMAR por su naturaleza, no requiere diferenciación de servicios para que cualquier ciudadano acceda estos. ANAMAR cuenta con servicios específicos y técnicos-científicos. En la descripción de cada servicio se específica a quién va dirigido, tiempo de respuesta y la división correspondiente.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1 Servicios ANAMAR</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>De los ciudadanos que solicitaron servicios de la ANAMAR, considera en un 100% que la Organización cuenta con herramientas actualizadas para responder a la demanda de hoy en día.</p> <p>Evidencias: 6.2.5.1 Encuesta de satisfacción 2023</p>	

6) Agilidad de la organización.	Un total del 100% de los ciudadanos que solicitaron servicios a través del portal web, recibió respuesta y entrega, dentro de los días estipulados. Evidencia: 6.2.6.1 Encuesta de satisfacción 2023	
---------------------------------	---	--

7) Digitalización en la organización.	<p>La ANAMAR tiene digitalizado el proceso de solicitud de servicios. Mostrando un 100% de satisfacción de los clientes, en materia de facilidad de solicitud y recepción de servicios</p> <p>Evidencias: 6.2.7.1 Encuesta de satisfacción 2023 6.2.7.2 Servicios ANAMAR</p>	

Aquí inicia el Subcriterio 6.3, conlleva el nombre del mismo

3. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Se cumple con el tiempo comprometido de procesamiento y prestación de los servicios una vez se recibe la solicitud.</p> <p>Evidencias: 6.3.1.1 Correo electrónico. Solicitud y entrega de mapa topobatimétrico.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Hasta el momento la institución solo recibió 1 sugerencia a través del Sistema 311.</p> <p>Evidencias: 6.3.2.1 Sistema 311.</p>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>La ANAMAR no ha recibido reportes de incumplimientos o errores. En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en la Carta Compromiso al Ciudadano de la ANAMAR, el ciudadano recibirá en un tiempo no mayor de 15 días, una comunicación a la firma del presidente de la institución, donde se le ofrece una disculpa y las explicaciones sobre las razones que ocasionaron la falta o error, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia. Evidencia: 6.3.3.1 Formulario de evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano, en donde se detallan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La institución cumple con los requisitos en materia reglamentaria de acuerdo con su marco legal. En la carta compromiso están comprometidos 3 servicios donde se generan reportes trimestrales de los resultados de los servicios comprometidos. Estos se cumplen en un 90% Evidencia: 6.3.4.1 Reportes trimestrales de los resultados de los servicios comprometidos en la CCC.</p>	

6.4 Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Número de canales de información y comunicación, que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con distintos canales para el manejo de la información con el ciudadano/cliente: mediante correos electrónicos, vía telefónica, porta web y redes sociales.</p> <p>Con un total de 4 canales</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.4.1.1</p> <p>Correos electrónicos: info@anamar.gob.do / contacto@anamar.gob.do / oai@anamar.gob.do / sugerencias@anamar.gob.do</p> <p>Portal web: www.anamar.gob.do , formulario de contacto</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Redes sociales: Instagram, Facebook, YouTube y Twitter.</p>	
--	---	--

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

Los ciudadanos pueden encontrar la información de la institución y lo que realiza y produce, a través del portal institucional, portal de transparencia y redes sociales.

De igual forma pueden solicitar información por los diferentes canales que posee la institución que son los distintos correos electrónicos, portal institucional y portal de transparencia, teléfono de la institución (8097325169).

Un total de 100% de la información está disponible y de fácil acceso, obedeciendo a las exigencias de la transparencia estatal.

Evidencias:

6.4.2.1

Portal institucional: www.anamar.gob.do/

Portal de transparencia:

<https://anamar.gob.do/transparencia/>

Correo electrónicos: info@anamar.gob.do /

contacto@anamar.gob.do / oai@anamar.gob.do

/ sugerencias@anamar.gob.do

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La ANAMAR, presenta un informe trimestral de las mediciones de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Semestralmente se realiza un Informe de la Gestión de la Institución como también la memoria se realiza cada año.</p> <p>Ambos informes están a la disposición del ciudadano/cliente en el Portal de transparencia institucional.</p> <p>Un total de 100% de los objetivos están publicados en nuestros diferentes medios y canales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.4.3.1</p> <p>Publicaciones de los resultados de las mediciones de los servicios comprometidos en laCCC (Informe de seguimiento a los programas y proyectos):</p> <p>https://anamar.gob.do/transparencia/index.php/proyectos-y-programas/informes-de-seguimientos-a-los-programas-y-proyectos</p> <p>Memoria Institucional:</p> <p>https://anamar.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/memorias-institucionales</p> <p>Informe semestral</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La ANAMAR posee la certificación de la NORTIC A3 sobre la correcta Publicación de datos abiertos.</p> <p>Todos los datos abiertos de la institución se encuentran disponibles tanto en el portal de</p>	

	transparencia institucional como el portal de datos abiertos del gobierno dominicano.	
--	---	--

	<p>Evidencias:</p> <p>6.4.4.1</p> <p>Certificación NORTIC A3</p> <p>Portal de transparencia institucional</p> <p>Portal de datos abiertos del estado.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de atención a la recepción de los servicios se recibe de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00. El compromiso de entrega de estos varía de acuerdo a naturaleza, y cada servicio tiene su información clara y precisa en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.4.5.1</p> <p>Información general de los servicios en portal institucional</p> <p>Formulario de solicitud de servicios</p>	

6) Tiempo de espera.	<p>Las solicitudes al servicio comprometido con tiempo de respuesta comprometido por la institución de 1 a 3 días laborables, el mismo se visualiza en la Carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.4.6.1 Compromisos de calidad en la Carta compromiso al ciudadano..</p> <p>Solicitud y entrega del Mapa Topobatimétrico de la R.D.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de respuesta para prestar los servicios:</p> <p>Asesoría sobre oceanografía y recursos marinos, Estudio de recursos marinos, Informe físico químico</p>	

	<p>y microbiológico sobre calidad de agua y Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos, es de 15 días hábiles, a partir de la fecha de solicitud. Y Para el servicio Mapa Topobatómico de la R.D., es de 1-3 días hábiles a partir de la fecha de solicitud.</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.4.7.1 Información sobre los servicios en el Portal</p> <p>6.4.7.2 Compromisos de calidad en la Carta compromiso al ciudadano.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios ofrecidos por la ANAMAR son gratuitos, no tienen costo como se puede visualizar en la información de cada servicio dentro del portal institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>6.4.8.1 Información sobre los servicios en el Portal</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).	<p>La ANAMAR cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano en la cual está toda la información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. La misma se encuentra a la disponibilidad del ciudadano de forma impresa en nuestras oficinas y de forma digital en nuestro Portal Web de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.4.9.1 Carta compromiso al Ciudadano.</p> <p>Publicación CCC en el Portal Web:</p> <p>https://anamar.gob.do/transparencia/index.php/servicios-p/carta-compromiso-al-ciudadano-ccc</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Las opiniones de los ciudadanos y/o clientes con los cuales se llevan a cabo actividades y/o proyectos en conjunto, son tomadas en consideración de base a los resultados proyectados en las encuestas de satisfacción aplicadas. El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Evidencias: 6.5.1.1 Encuesta de satisfacción</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Hasta el momento la institución solo recibió 1 sugerencia a través del Sistema 311 y esta sugerencia estaba dirigida erróneamente a la ANAMAR.</p> <p>Evidencias: Evidencia: 6.5.2.1 Estadísticas 311. Sistema 311. Detalle de sugerencia, sistema 311</p>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La organización cuenta con canales de comunicación con los ciudadanos / clientes: correos electrónicos, enlace al 311, portal SAIP, formulario de contacto en la web de la institución.</p> <p>Evidencias: 6.5.3.1 Correo electrónico. Formulario de contacto. Estadísticas 311. Estadísticas OAI.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los</p>	<p>Los distintos canales de comunicación con los clientes / ciudadanos son manejados sin importar</p>	

<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>condición racial, género o clase social, la información suministrada se brinda sin distinción por parte de las personas responsables de tramitar las solicitudes de servicios o de información. Evidencia: 6.5.4.1 Estadísticas OAI.</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano donde están medidos los compromisos de calidad de acuerdo con las encuestas de satisfacción. Hemos cumplido con la demanda de estudios de recursos marinos, charlas sobre el mar y sus recursos y con la entrega de las solicitudes de los mapas topobatrímétricos. Cumpliendo así con un 100% Evidencia: 6.5.5.1 Carta Compromiso al Ciudadano. Encuesta desatisfacción.</p>	

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

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

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes).</p>	<p>La organización dentro del portal institucional tiene publicado los diferentes servicios que ofrece a los ciudadanos. Cada servicio contiene información clara y precisa de lo que se ofrece, horarios, canales de acceso, tiempo de compromiso y responsable de cada uno. Como resultado de esto, hemos ajustado el tiempo de entrega de los servicios, de acuerdo a la necesidad del cliente. Obteniendo la satisfacción del cliente en un 95%.</p> <p>Evidencia: 6.6.1.1 Información del servicio en línea (captura) ver también en: https://anamar.gob.do/todos-los-servicios/</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 tiene alimentado con toda la documentación requerida su portal de transparencia al 100%. Este portal de transparencia es evaluado mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Evidencia: 6.6.2.1 Portal de transparencia Evaluación DIGEIG al portal de transparencia</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para los empleados públicos).</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de ANAMAR han mejorado debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia.</p> <p>Con la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Aplicación de la Encuesta de Clima en la Administración Pública la ANAMAR evaluó el grado de percepción de los servidores de la institución, lo cual sirvió de fundamento para el establecimiento de planes de acción.</p> <p>En la misma se aprecia que un 90.00% del personal encuestado considera que la Organización es un buen lugar para laborar.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.1 Encuesta Clima Organizacional 2023. Plan de mejora.</p>	
<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>En cuanto a la Identidad con la Institución y los Valores de esta los empleados tienen una percepción positiva en promedio a un 96.52.%.</p>	

	<p>El empleado demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y el conocimiento, e identificados con la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencia: 7.1.2.1 Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Los empleados de la ANAMAR tienen y cumplen con los compromisos y colaboración en las actividades de mejora de la institución y/o proyectos en ejecución.</p> <p>El 90.43.% del personal considera que la Organización les involucra en actividades de mejora.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.1 Plan de mejora Encuesta Clima Organizacional Actividades de la ANAMAR apoyadas por los empleados.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre el enfoque a resultados y la productividad y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>El empleado de la ANAMAR tiene conciencia sobre los compromisos éticos y su importancia, según indican los resultados de la encuesta de Clima Organizacional realizada en la Institución, al mismo tiempo se creó lo que es el Código de Integridad de la Institución y fue socializado con todos los colaboradores.</p> <p>El 92.39 % del personal opina que en la institución tiene un enfoque a resultados y productividad.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1 Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2023. Código de Integridad ANAMAR. socialización Manual Ético</p>	

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	En la ANAMAR se fijan reuniones periódicas con el personal para fines de dialogo e ideas. El 91.3 % de los empleados opinan que se utiliza de forma eficiente la comunicación.	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <p>7.1.5.1</p> <p>Resultados encuesta Clima Organizacional2023.</p> <p>Correo sobre reuniones internas.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		
	<p>La percepción global sobre la responsabilidad social de la organización, se evidencia en el involucramiento del personal en las diferentes actividades de responsabilidad social realizadas por el Dpto. Técnico y Científico. En términos cuantitativos el 90% por ciento del personal así lo considera.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.6.1</p> <p>Resultados encuesta Clima Organizacional2023.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El 90.43 % de los empleados opinan positivamente en que la Institución trabaja arduamente para mejora y cambio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.7.1</p> <p>Resultados de Encuesta Clima Organizacional2023.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El 96.74 % de los empleados tienen un impacto positivo del uso de la tecnología, la organización y digitalización en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.8.1</p> <p>Resultados de Encuesta Clima Organizacional2023.</p>	
9) La agilidad de la organización y cantidad de trabajo.	<p>El 67.83 % de los empleados opinan que la cantidad de funciones asignadas les permite desarrollarlas con Agilidad de la organización y la calidad esperada en el tiempo estimado, en tal sentido se estipulo en el plan de mejora como agilizar los procesos.</p>	

	Evidencias:	
--	-------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

	7.1.9.1 Resultados de Encuesta Clima Organizacional 2023. Plan de Mejora Encuesta de Clima.	
--	---	--

7.2 Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	En la Encuesta de Clima Organizacional sobre el Liderazgo y participación se proyectó un promedio de 92.39 % positivo, donde opinan que los altos y medios directivos proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones, son congruentes en lo que se dice y se hace, son servidores públicos ejemplares. Se evidencian reuniones periódicas con los altos cargos de cada área a fin de reunir mejoras e ideas. Evidencias: 7.2.1.1 Resultados encuesta Clima Organizacional 2023. Minutas reuniones internas.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	En la ANAMAR se respetan los procesos que se deben llevar a cabo para los resultados y el 90% los empleados están conscientes del diseño y la gestión de estos. Evidencia: 7.2.2.1 Manual de Políticas y Procedimientos.	

<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En la ANAMAR se remunera al empleado con base a los resultados alcanzados con base a su Acuerdo de Desempeño. El 83% de los colaboradores lo considera así.</p> <p>Evidencia: 7.2.3.1 Acuerdos de Desempeño. Solicitud No Objeción Incentivo del Desempeño Individual.</p>	
--	---	--

4) La gestión del conocimiento.	<p>El indicador Capacitación Especializada y Desarrollo obtuvo un 97.39% de positividad atendiendo a los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada en 2023.</p> <p>Evidencia: 7.2.4.1 Resultados Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En la ANAMAR se cumple con los procedimientos de comunicación y métodos de información de manera fluida y eficaz. El 91% del personal lo considera así.</p> <p>Evidencias: 7.2.5.1 Resultados de Encuesta Clima Organizacional 2023. Correos electrónicos. Procedimientos de Comunicación (DPYD)</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la ANAMAR el 93.91% de los colaboradores opina positivamente al Reconocimiento laboral, individual y de equipo.</p> <p>Evidencias: 7.2.6.1 Resultados de Encuesta Clima Organizacional 2023.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El indicador de Mejora y Cambio obtuvo un 90.43% de positividad atendiendo a los resultados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencias: 7.2.7.1 Reporte de resultados obtenidos en la encuesta de clima organizacional 2023.</p>	

7.3 Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional se mostró un 95.65% positivo en cuanto a lo que opinan los empleados sobre las sanciones de acuerdo con las normativas y procesos, así como en cuanto a la colaboración y el trabajo en equipo se mostró un 82.61% de positividad. La comunicación entre las áreas muestra una evidencia de un 91.3% de positividad. Evidencias: 7.3.1.1 Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>La ANAMAR maneja las cuestiones sociales, apegada a los lineamientos y disposiciones plasmadas en la Ley 41-08 de Función Pública, y su Reglamento de aplicación 523-09 sobre Relaciones Laborales en la Administración Pública. Además, la institución cuenta con un Manual de Políticas de Recursos Humanos donde se establecen los beneficios a favor de los empleados. Un aspecto evaluado en la encuesta de Clima Organizacional 2023, fue el “Balance Trabajo-familia”, este arrojó que el 72.17% de los empleados se sienten satisfechos en este aspecto. Evidencias: 7.3.2.1 Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.3.2.1 Manual de Políticas de Recursos Humanos*</p>	<p>Solicitar manual de políticas de las diferentes áreas.</p>
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El 75.36% de los empleados opinan que en la institución se dan las oportunidades de ascensos y promoción sin distinción entre mujeres y hombres, y el 95.65% piensan que los supervisores los tratan con respeto, cordialidad y confianza, y que el trato humano que la institución les brinda es bueno.</p>	

	Evidencia:	
--	------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

	7.3.3.1 Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El 99.13% de los empleados afirman que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo y que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad. Evidencia: 7.3.4.1 Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la ANAMAR se realizó la Encuesta de Clima Organizacional y en la misma se percibió que un 97.39% del personal está de acuerdo con que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional. En cuanto al Servicio Profesional de Carrera se obtuvo una valoración de 86.96%. Evidencias: 7.4.1.1 Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2023.	
2) Motivación y empoderamiento.	El 93.91% de los empleados está de acuerdo con el reconocimiento laboral en la ANAMAR Evidencias: 7.4.2.1 Política de Compensación y Beneficios. Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El 97.39% opina que aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en el trabajo y que la institución promueve la cultura de la profesionalización y que en la institución el programa de capacitación está alineado con las funciones de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: 7.4.3.1 Resultados Encuesta Clima Organizacional 2023. Plan de Capacitación</p>	
---	--	--

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

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La ANAMAR en el año 2021 tuvo un 8.62% de absentismo y un 9.37% de rotación.</p> <p>Evidencias: 7.5.1.1 Informe de absentismo de personal 2021.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>En la ANAMAR se realizan periódicamente reuniones con los empleados para un dialogo entre todos. Luego de realizarse la Encuesta de Clima Organizacional se sociabilizaron los resultados y se acordaron el involucramiento en las áreas de mejoras.</p> <p>Evidencias: 7.5.2.1 Planes de mejora.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En la ANAMAR hasta la fecha no se han reportado dilemas éticos. Por tanto, no existen reportes.</p>	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La ANAMAR al ser una Institución de investigación científica, Promueve al Estado Dominicano las herramientas técnicas, científicas y jurídicas necesarias para la investigación, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos vivos y no vivos. Por lo tanto, los empleados están prestos a</p>	
--	---	--

	<p>organizar y participar en actividades relacionadas con la Responsabilidad Social, logrando así un 92% de identificación de los colaboradores con las causas sociales.</p> <p>Evidencias: 7.5.4.1 Visión ANAMAR Actividades organizadas por la ANAMAR. Informes técnicos elaborados.</p>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Los clientes han valorado en un 90% el trato recibido por los colaboradores.</p> <p>Evidencia: 7.5.5.1 Resultados encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto, en el primer semestre 2022.</p>	

6. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>El 100% de los colaboradores de la ANAMAR obtuvo el beneficio del cumplimiento del incentivo individual ya que alcanzaron la puntuación requerida.</p> <p>Evidencias: 7.6.1.1 Pago del incentivo de Rendimiento Individual. Reporte de resultados Acuerdo de Desempeño.</p>	

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	En la ANAMAR el 93% de los colaboradores reflejaron que aplican el uso de herramientas digitales y/o la tecnología. Evidencia:	
--	---	--

	7.6.2.1 Resultados Encuesta Clima Organizacional2021.	
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.	En la ANAMAR el 99% de los colaboradores reflejaron que aplican la capacitación y especialización que reciben, Evidencia: 7.6.3.1 Resultados Encuesta Clima Organizacional2021.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En la ANAMAR se reconocen 4 empleados meritorios una vez al año. Evidencias: 7.6.4.1 Fotos. Certificados de reconocimiento.	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
l) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión	La ANAMAR dentro de sus servicios, ofrece al ciudadano/cliente charlas sobre el mar y sus recursos, con la finalidad de crear conciencia sobre	

<p>institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos. El personal de ANAMAR participa activamente en eventos socio culturales y sociales en los cuales son convocados, como limpieza de playas. A través de los medios digitales se publica información de forma continua de todas las actividades de la ANAMAR.</p> <p>Evidencias: 8.1.1.1 Encuesta aplicada 8.1.1.2 Publicaciones en redes sociales</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.</p>	<p>La ANAMAR contribuye a la sociedad promoviendo el uso sostenible de los recursos vivos y no vivos del mar, a través del desarrollo de proyectos de investigación, concientizando en redes sociales sobre las vedas e impartiendo charlas educativas en las escuelas.</p> <p>Evidencias: 8.1.2.1 Fotografías de charlas impartidas sobre el mar y sus recursos. 8.1.2.2 Concientización por redes sociales.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La ANAMAR donó computadoras a escuelas de comunidades remotas, a fin de aportar a la calidad de la educación de los estudiantes</p> <p>Evidencias: 8.1.3.1 Fotos de actividad de entrega de equipos</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La ANAMAR instaló boyas inteligentes para el monitoreo de la calidad, la acidez, las mareas y las temperaturas de nuestras aguas. Hemos logrado poner estos datos al alcance</p>	

	<p>del ciudadano como parte de nuestros aportes al país.</p> <p>Evidencias: 8.1.4.1 Fotos de instalación de boyas 8.1.4.2 Captura de pantalla de Sistema de monitoreo</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 ANAMAR mantiene constantemente actualizada nuestra plataforma WEB, en el apartado de transparencia. Contribuyendo así, a la imagen y el manejo de nuestra institucionalidad. Demostrando de esta forma, el uso y el destino de cada recurso puesto en nuestras manos.</p> <p>Evidencias: 8.1.5.1 Captura de pantalla de apartado de transparencia</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La ANAMAR ha contribuido en la sostenibilidad medioambiental mediante la evaluación del ecosistema marino y propuestas de planes de saneamiento y mejora de aquellos ecosistemas impactados por actividades antropogénicas. Los resultados obtenidos muestran un ecosistema con sus valores físicos, químicos y microbiológicos. Adicionalmente, se adquirieron boyas oceanográficas y mareógrafos para medir y mitigar los impactos del cambio climático.</p> <p>Evidencias: 8.1.6.1. Campañas de concientización en las redes sociales de la ANAMAR.</p>	

	8.1.6.2. Informes técnicos elaborados. 8.1.6.3. Publicación de acceso libre a boyas oceanográficas.	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	La ANAMAR ha habilitado canales de sugerencias y quejas, para recibir retroalimentación de nuestros clientes. Desde el buzón físico habilitado en la recepción de esta, hasta un apartado en nuestra página web. Evidencias: 8.1.7.1 Encuesta de satisfacción en la recepción de servicios. Con mas de un 90% a favor	

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).	Se evidencia en las redes sociales campañas audiovisuales realizadas por la organización, en conjunto con otras instituciones del sector marítimo, con la finalidad de crear conciencia medioambiental para la preservación y conservación de los recursos marinos. Así como en los estudios permanentes de los ecosistemas marinos y costeros, tanto en recursos bióticos como abióticos. En cuanto a los suplidores de bienes y servicios, deben estar acreditados como prestadores de servicios ambientales para la contratación de los mismos. En las oficinas de ANAMAR hemos reducido el consumo de electricidad, a través de la adquisición de sistemas automatizados con programación de encendido y apagado de luces y aires	

	<p>acondicionados (regulados a una temperatura de bajo consumo)</p> <p>En el caso del sistema automatizado con programación de encendido y apagado, hemos conseguido ahorrar un 20% del total de la factura por este servicio previo a la instalación.</p> <p>Evidencias: 8.2.1.1 Redes Sociales y portal web de la ANAMAR. Informes técnicos elaborados. Video Educativo Exploración Azul. Documental sobre la vida marina de la República Dominicana.</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Las iniciativas de desarrollo del recurso mar que lleva a cabo la ANAMAR integra a todos los involucrados en el sector. Se evidencian diferentes acuerdos de colaboración llevados a cabo por la ANAMAR con otras instituciones.</p> <p>Anualmente llevamos a cabo actividades relacionadas al tema central de la ANAMAR. Tales como: Congreso Anual de las Ballenas Jorobadas, Mesa Multisectorial para la gestión integral del Sargazo, Feria de la Semana de la Geografía, día mundial de los océanos.</p> <p>Evidencias: 8.2.2.1 Matriz de Convenios firmados por ANAMAR MOU ANAMAR y Universidad de Indiana MOU ANAMAR y ISYL MOU ANAMAR y CNCS</p>	

<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia la cobertura periodística en diferentes medios de difusión como son periódicos impresos, digitales, nuestro portal web y redes sociales.</p> <p>Se realizaron 16 publicaciones por los principales medios informativos: 4 en 2023 7 en el 2022 5 en el 2021</p> <p>Evidencias: 8.2.3.1. Publicaciones de actividades y proyectos realizados en periódicos de circulación nacional (Diario Libre, Listín Diario y Hoy). 8.2.3.2. Publicaciones compartidas en las redes sociales de ANAMAR.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La ANAMAR colabora con una compensación alimentaria para empleados de estatuto simplificado, pertenecientes a los grupos ocupacionales I y II. Para un total de 6 empleados.</p> <p>Evidencias: 8.2.4.1. Nómina de alimentación</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>ANAMAR ha participado en limpiezas de playas de comunidades costeras. Un total de 3 playas entre 2022 y 2023.</p> <p>Participación en redes de investigación en áreas vinculantes con la ANAMAR. Colaboración en proyectos de investigación y conservación de los recursos marinos.</p> <p>Evidencias: 8.2.5.1 Fotografías de colaboración en investigaciones.</p>	

	<p>Publicaciones en redes sociales. Informes técnicos elaborados. Memoria Institucional.</p> <p>8.2.5.2 Fotografías de limpieza de playas</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>Participación del personal de ANAMAR en talleres e intercambio de conocimiento a nivel nacional e internacional.</p> <p>Por otro lado, la ANAMAR impactó a más de 1,400 ciudadanos en 20 charlas alrededor del año 2022 y casi 1,000 ciudadanos a la fecha.</p> <p>Evidencias: 8.2.6.1 Fotografías de colaboración en organización de conferencia internacional. Comunicado de prensa de colaboración en organización de conferencia internacional. Comunicado de prensa de coordinación de curso-taller impartido por instituciones internacionales. Informes técnicos elaborados. Memoria Institucional.</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>La ANAMAR cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el trabajo, con el objetivo de garantizar la seguridad y salud laboral de los colaboradores.</p> <p>En el 2022, ANAMAR compartió correos y compartió manuales de prevención de salud a sus 32 colaboradores, relacionados al COVID.</p> <p>Evidencias: 8.2.7.1 Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de	<p>Anualmente la ANAMAR entrega un informe de todos los proyectos llevados a cabo durante el año, documento a través del cual podemos medir la responsabilidad social. En el mismo orden la</p>	

<p>reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>ANAMAR promueve la gestión sostenible de los recursos vivos y no vivos del mar.</p> <p>También hemos logrado reducir el consumo eléctrico en un 20% gracias de un sistema de programación de encendido y apagado de luces y aires acondicionados.</p> <p>Evidencias: 8.2.8.1 Comunicados para la disminución de uso de papel en la institución. Programa de reciclaje de baterías. Participación en limpiezas de playa.</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En términos de cantidad de servicios prestados por ANAMAR, se evidencian en el portal web institucional, con información clara y precisa de los requisitos para adquirirlos y canales de acceso.</p> <p>En términos de calidad, la ANAMAR cuenta con formularios de encuestas de satisfacción donde el ciudadano/cliente califica el servicio brindado.</p> <p>Con relación al Estudio de Recursos Marinos, tenemos un 100% de conformidad con el servicio recibido durante el 2022 y el curso del 2023.</p> <p>Con relación a la entrega de Mapas Topobatimétricos, tenemos un 100% en resultados con relación a fecha de solicitud y respuesta.</p> <p>Y con relación a las charlas sobre el mar y sus recursos, en su apartado de profesionalidad,</p>	

	<p>obtuvimos un 95% de satisfacción en el 2022 y un 94% en el curso del 2023.</p> <p>Evidencias: 9.1.1.1 Portal web/servicios 9.1.1.2 Resultados encuestas de satisfacción del ciudadano/cliente sobre los servicios ofrecidos.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>ANAMAR realiza encuestas de satisfacción a los usuarios o grupos de interés con relación a los servicios ofrecidos.</p> <p>Con relación al Estudio de Recursos Marinos, tenemos un 100% de conformidad con el servicio recibido durante el 2022 y el curso del 2023.</p> <p>Con relación a la entrega de Mapas Topobatemétricos, tenemos un 100% en resultados con relación a fecha de solicitud y respuesta.</p> <p>Y con relación a las charlas sobre el mar y sus recursos, en su apartado de profesionalidad, obtuvimos un 95% de satisfacción en el 2022 y un 94% en el curso del 2023.</p> <p>Evidencias: 9.1.2.1 Resultados encuestas de satisfacción del ciudadano/cliente.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	*La ANAMAR no aplica para esta evaluación*	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Los acuerdos de colaboración con otras instituciones se cumplen en su totalidad, a través del intercambio de conocimientos y/o realización de proyectos en conjunto.</p> <p>En las 3 colaboraciones que hemos sostenido con las instituciones FUNDEMAR y con ConCiencia,</p>	

	<p>hemos tenido un índice de satisfacción de un 100% a la fecha.</p> <p>Evidencias: 9.1.4.1 Informes técnicos. 9.1.4.2 Intercambio de comunicaciones.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Evaluación iTICge de OGTIC. Evaluación anual Carta Compromiso al Ciudadano. SISMAP. NOBACI.</p> <p>Obteniendo los siguientes resultados: SISMAP: 85% ITICGE: 77% NOBACI: 100% Contrataciones Públicas: 98% Transparencia: 98% SISACNOC: 98% IGP: 94%</p> <p>Evidencias: 9.1.5.1 Socialización de los resultados. 9.1.5.2 Informes elaborados. 9.1.5.3 Reporte de resultados de los servicios comprometidos en la CCC*</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La ANAMAR cuenta con equipos de última generación para el desarrollo óptimo de los proyectos de investigación y conservación de los recursos marinos.</p> <p>Actualmente estamos llevando a cabo, la puesta en manos del ciudadano del sistema de monitoreo de nuestros mares. Pudiendo monitorear con este los siguientes puntos:</p> <p>Altura de mareas Acidez del agua Temperatura del agua ETC.</p>	

	<p>Este proyecto se encuentra en 90% y está en su fase de conclusión.</p> <p>Evidencias: 9.1.6.1 Fotografías. 9.1.6.2 Informes técnicos elaborados.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La ANAMAR, obtuvo una calificación de un 77%, al segundo semestre 2022, en el Índice de Uso TIC e implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2022), lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno.</p> <p>Este 77% evidencia una mejora de este indicador con respecto a años anteriores.</p> <p>Evidencia: 9.1.7.1 Captura de pantalla resultados iTICge.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que la ANAMAR trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de acuerdo con las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>Como parte de los resultados que la institución ha obtenido, en materia de inversión en sus colaboradores, hemos visto una mejora de un 15%</p>	

	<p>en la eficiencia del trabajo de nuestros colaboradores, partiendo de las capacitaciones impartidas.</p> <p>Evidencias: 9.2.1.1 Reporte de Ejecución Presupuestaria ANAMAR. 9.2.1.2 POA ANAMAR 2023. 9.2.1.3 Plan anual de capacitación 2023.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p><i>Como metodología para la aplicación y seguimiento de la mejora continua, la ANAMAR ha llevado a cabo un proceso de digitalización de todos los documentos por área.*</i></p> <p>Adicionalmente, se ha llevado a cabo la simplificación de trámites para los 5 servicios que actualmente se ofrecen, los cuales pueden ser solicitados vía el Portal Web de la ANAMAR en el apartado servicios.</p> <p>Evidencias: 9.2.2.1 Formulario de servicios en el Portal Web.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Como parte del compromiso de la mejora continua de la ANAMAR, desde el Dpto. Técnico y Científico, se ha establecido una mesa redonda de las Aguas Residuales de la República Dominicana, que recoge las buenas prácticas de otras instituciones como INAPA, CAASD, así como otros sectores involucrados en el manejo de las aguas residuales a nivel nacional.</p> <p>Como resultado de esto, hemos logrado la prevención de mas contaminantes de nuestra agua potable, logrando así la reducción de un 5% anual de producción de aguas residuales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>9.2.3.I Publicaciones en redes sociales sobre la mesa redonda de Aguas Residuales. Publicaciones en web institucional</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La ANAMAR dentro de sus acuerdos de colaboración firmados, ejecuta las acciones descritas dentro de los mismos, de acuerdo con lo pactado entre las partes.</p> <p>Cumpliendo así, de nuestra parte, con el 100% de los acuerdos interinstitucionales. Colocando a nuestra institución, dentro del cumplimiento de los acuerdos establecidos con otras instituciones relacionadas al sector.</p> <p>Evidencias: 9.2.4.I Matriz de acuerdos de colaboración.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>En cuanto al impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, cabe destacar el uso adecuado y efectivo del correo electrónico y la disponibilidad de contacto directo vía telefónica con cada colaborador.</p> <p>Los servicios que se ofrecen desde la ANAMAR pueden ser solicitados vía portal web institucional en el apartado servicios, lo que evita el traslado de los ciudadanos a las oficinas para solicitar los mismos.</p> <p>Con relación al Estudio de Recursos Marinos, tenemos un 100% de conformidad con el servicio recibido durante el 2022 y el curso del 2023.</p> <p>Con relación a la entrega de Mapas Topobatimétricos, tenemos un 100% en resultados con relación a fecha de solicitud y respuesta.</p> <p>Y con relación a las charlas sobre el mar y sus recursos, en su apartado de profesionalidad,</p>	

	<p>obtuvimos un 95% de satisfacción en el 2022 y un 94% en el curso del 2023.</p> <p>Evidencias: 9.2.5.I Correos electrónicos. Solicitud de servicios a través del portal web.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La ANAMAR dentro de su Sistema de Gestión ha recibido varias evaluaciones por entes certificadores, donde podemos destacar una puntuación alcanzada de 98%.</p> <p>Evidencias: 9.2.6.I Evaluación CCC a septiembre de 2022.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La ANAMAR a través de su portal web da cumplimiento a las definiciones dadas en las normas NORTIC.</p> <p>En cuanto a nuestra gestión de calidad de cara a nuestros servicios brindados, tenemos que:</p> <p>El Estudio de Recursos Marinos, tenemos un 100% de conformidad con el servicio recibido durante el 2022 y el curso del 2023.</p> <p>Con relación a la entrega de Mapas Topobatimétricos, tenemos un 100% en resultados con relación a fecha de solicitud y respuesta.</p> <p>Y con relación a las charlas sobre el mar y sus recursos, en su apartado de profesionalidad, obtuvimos un 95% de satisfacción en el 2022 y un 94% en el curso del 2023.</p> <p>Evidencias: 9.2.7.I Certificaciones NORTIC A2, A3 y EI.</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El cumplimiento del presupuesto es evaluado en la ejecución presupuestaria.</p>	

	<p>Obteniendo un total de un 94.24% en el Indicador de Gestión Presupuestaria.</p> <p>Evidencias: 9.2.8.1 Informes de Ejecución Físico Financiero. Informe de Seguimiento y Presupuesto a los Proyectos y Programas.</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En la ANAMAR se evidencia la eficacia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto.</p> <p>Hemos logrado una correcta ejecución del presupuesto asignado, obteniendo una calificación del IGP de un 94%.</p> <p>Evidencias: 9.2.9.1 Reporte Plan Anual de Compras Ejecución presupuestaria. Reporte calificación IGP.</p>	

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