



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

ACUARIO NACIONAL

FECHA:

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la</p>	<p>Formula y actualiza periódicamente su Misión, Visión y Valores involucrando a los grupos de interés y colaboradores, a través de encuestas de validación. Evidencia: a) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024. b) Informe Resultados Encuestas de satisfacción Ciudadana Misión, Visión y Valores 2021. c) Matriz de necesidades de grupo de Grupos 2023, Resultados encuestas de Ciudadanos de Interés 2023, d) Alineación con END Matriz de productos priorizados (MEPyD, y f) Certificación de MEPyD PEI 2021-2024</p> <p>Los valores institucionales establecidos están alineados a los valores contenidos en la Ley 41-08 de Función Pública, así como a la misión y visión institucionales revisados, actualizados y aprobados por la Dirección General. Evidencia: a) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024.</p> <p>La Institución tiene PEI 2017-2020, como en la elaboración de nuestro Plan Estratégico 2021-2024 fue revisado el direccionamiento estratégico</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>(Misión, Visión y Valores) con la participación de Directivos y encargados departamentales, asegurando la alineación de los mismos con la Estrategia Nacional de Desarrollo, así como, cumplir con los lineamientos establecidos por el Plan Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Evidencias: a) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024, Matriz de Productos Priorizados (MEPyD), Certificación PEI por el MEPY</p> <p>La institución garantiza la comunicación y socialización del marco estratégico (Misión, Visión y valores institucionales) a través de la elaboración y ejecución del plan de comunicación institucional, en la cual se establece diferentes formas de socializar, como ejemplo las reuniones de los Encargados con el personal bajo su mando, de los correos institucionales, en el mural y por las redes sociales. Así mismo se para asegurar que todos los colaboradores conozcan la Misión, Visión y Valores, institucionales, la información se ha colocado en lugares estratégicos, como lo es la entrada a la Recepción y Auditorio, donde todos tienen acceso, además de estar publicada en los carnets (dorso) de empleados y la página web. Evidencia: a) Fotos de entrada a Recepción y Auditorio. b) Print Screen de correos de socialización a todo el personal, listado de reuniones, Informe Resultados Encuestas de validación Misión, Visión y Valores 2021 y de Ciudadanos y Grupos de Interés. c) Carnets de empleados (Dorso). d) Print Screen Página Web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>El ejercicio de la Planeación Estratégica Institucional analiza las principales variables internas y externas que impactan el desarrollo de las acciones y los proyectos estratégicos actuales y/o futuros. A raíz de este análisis se revisa periódicamente la vigencia y pertinencia de la misión, visión y valores. Evidencia: a) Matriz FODA, Análisis CAME y PESTEL b) Planes estratégicos 2017-2020 y 2021-2024.</p> <p>Desde abril del año 2012, contamos con un Código de Ética Institucional, el cual periódicamente es revisado y actualizado, donde se contemplan las áreas que pueden estar en riesgo de conflicto de intereses. Eventualmente se retroalimenta a los colaboradores con lo estipulado en el Régimen Ético y Disciplinario de los funcionarios y Servidores Públicos, contenido en la Ley No.41-08 de Función Pública, Declaración jurada de funcionarios, procedimientos y controles administrativos y rendición de cuentas semestral y anual, la cual nos sirve como guía general para prevenir los comportamientos no éticos. Evidencia: a) Código de Ética Institucional. b) Lista de asistencia a charla de retroalimentación</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>		

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

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 Institución revisa periódicamente la estructura organizativa de acuerdo a los requerimientos que surgen del Plan Estratégico Institucional y las necesidades internas, realizando los análisis pertinentes con todas la áreas y Mapa de procesos así define, actualiza y aprueba su estructura a través del organigrama institucional; las funciones de cada área, en el Manual de Organización y funciones y las responsabilidades y competencias en el Manual de Cargos, las cuales dan respuesta a las estrategias para el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>Evidencia: a) Organigrama. b) Manual de Organización y Funciones. c) Manual de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Cargos. d) Mapa de Procesos. f) Manual de Procedimientos Institucional. g) Resolución 003-2022 que aprueba estructura organizativa. h) Resolución 001-2023 que aprueba Manual Organización y Funciones. i) Resolución 002-2021 que aprueba Manual de Cargos. J) Diccionario de Competencias.</p> <p>En el Plan Operativo anual se han establecido metas y elaborados indicadores para medir su cumplimiento. Evidencia: a) POAs 2019. b) POAs 2020. c) Poas 2021. d) Poas 2022 e) POAs 2023. f) Monitoreo y seguimiento ejecutorias POAs. g) Evaluación físico-financiero 2019, 2020, 2021, 2022, 2023.</p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción desde el año 2014 hasta fecha a los diferentes grupos de interés. Evaluación de los resultados de encuestas, autodiagnóstico CAF, Matriz de Indicadores que permiten a la organización establecer puntos de mejoras en los procesos y en la satisfacción del servicio. Evidencia: a) Informe de resultados encuestas de satisfacción grupos de interés. b) Matriz de indicadores de gestión, c) Planes de mejora</p> <p>El sistema de gestión de información está compuesto por varios sistemas de monitoreo. Evidencia: a) El SISTAP, b) el SISMAP, c) la NOBACI, d) SAIP, e) Los Planes Operativos Anuales, f) OGTIC g) IGP, h) RUTA, SAMI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución ha adoptado el modelo de calidad dirigido a instituciones públicas desde el 2014, a través de la Autoevaluación modelo CAF. Evidencia: a) Autoevaluaciones CAF, Informe de plan de mejora.</p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido un procedimiento y plan de comunicación institucional, el cual es aplicado a través de diferentes medios. Evidencia: a) Políticas y plan de Comunicación Institucional. b) Correos electrónicos, c) flotas, d) grupos, WhatsApp, e) Redes Sociales, entre otros.</p> <p>La Institución plasma los requerimientos necesarios por eje, proceso y proyectos a través de la matriz de insumos por meta, tomándolo en cuenta en la gestión presupuestal, según partidas en el presupuesto de cada producto. Se coordina la colaboración del personal de otras áreas. Evidencia: a) Ver Insumos Meta, Metas física y presupuestaria de producto y listado de Departamentos asignado al mismo.</p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido políticas y plan de comunicación institucional a través de diferentes medios. Evidencia: a) Política y plan de comunicación institucional. b) Correos electrónico, c) flotas, d) radios, e) grupos WhatsApp, f) Redes Sociales, entre otros.</p>	<p>No se evidencia sistema de Gestión de Calidad medioambiental</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se muestra el compromiso con el establecimiento de líneas estratégicas dirigidas al Fortalecimiento Institucional y acciones dirigidas al fomento de la Innovación dentro de los planes de Recursos Humanos y Tecnología. Evidencias: a) POAS 2022, 2023 Fortalecimiento Institucional 2022. b) Informe formación en TIC del 2023.</p> <p>Se comunica por los diferentes medios administrados por la Unidad de Comunicaciones, así como encuestas realizadas a los empleados y grupos de interés. Evidencias a) Política y Plan de Comunicación. b) Encuestas de grupos de interés aplicadas.</p>	<p>No evidencia la ejecución de planes de innovación</p>

Subcriterio I.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>Los directivos cumplen con todos los lineamientos establecidos al igual que todos los demás empleados, participan activamente en los diferentes comités (NOBACI, SISTAP, CALIDAD), estimulando la participación del personal a través de la delegación de responsabilidades en las actividades realizadas en la organización. Evidencia: a) Solicitudes de permisos y registro de asistencia de los directivos. b) Actas de conformación y Minutas de reuniones de Comités.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El Acuario Nacional cuenta con personal con Discapacidad física y auditiva, como muestra de igualdad de oportunidades. Entre las actividades que se celebran para promover la confianza y el respeto mutuo, están la celebración de los cumpleaños y áreas de comedores que son utilizados por todos y Seguro complementario de salud igual para todos los servidores sin distinción de cargo. Evidencia: a) Fotos de empleados con Discapacidad en sus puestos de trabajo. b) Fotos Comedores y cumpleaños. c) Celebración de aniversario institucional, d) Relación de reuniones. e) Fotos de actividades. f) Copia Nomina de Seguro Complementario.</p> <p>Para informar se realizan reuniones periódicas con todo el personal y para consultar a los empleados sobre los asuntos organizacionales, se aplican encuesta de clima y encuesta de satisfacción de actividades. Evidencia: a) Circulares y fotos de reuniones. b) Informe de resultados Encuesta de Clima 2022. c) Plan de mejora Encuesta de Clima 2022. e) Resultados encuesta de satisfacción de Actividades 2022 y 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la 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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Los encargados de área se reúnen con su equipo periódicamente para dar seguimiento en la realización de las tareas. Evidencia: a) Minutas de reuniones departamentales.</p> <p>Cuando los encargados salen de vacaciones o licencias, delegan sus responsabilidades en una persona de su misma área con las competencias necesarias para la continuidad de las funciones. Evidencia: a) Comunicación de Delegación de funciones, Plan suplencia y correos electrónicos.</p> <p>Cada año se hace un levantamiento de las necesidades de Capacitación y se hace un Plan de capacitación para todos los empleados. Evidencia: a) Levantamiento de necesidades de capacitación. b) Plan de Capacitación anual. c) Informe de ejecución de capacitación</p> <p>Desde el 2010, se reconoce el esfuerzo de todos nuestros colaboradores por su buen desempeño y aporte al cumplimiento de los objetivos. Evidencia: a) Certificados de Reconocimientos y fotos 2021, 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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>La institución realiza levantamiento de necesidades de los diferentes grupos de interés a través de la encuesta de grupos de interés, registrando las necesidades en la Matriz de necesidades de grupo de Interés, así como gestionar relaciones interinstitucionales con líderes de distintos sectores abordando intereses mutuos. Se comparten datos, a través del Portal de Datos Abiertos y con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, informando las estadísticas de especies rescatadas, rehabilitadas y reintroducidas a su hábitat natural. Evidencia: a) Matriz de Grupos de Interés. b) Resultados de encuestas de Grupos de interés. c) Relación de Acuerdos Interinstitucionales. d) Comunicaciones y fotos. e) Informes Anual sobre Tortugas Marinas, Manatíes y cualquier otra especie acuática.</p>	
<p>I) 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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Las áreas ejecutivas mantienen relaciones permanentes con las autoridades políticas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Hacienda, Presidencia de la República, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo entre otros. Evidencia: a) Fotos, correos y comunicaciones de relaciones interinstitucionales.</p> <p>El Acuario Nacional incorpora las políticas públicas a través de la actualización de su Plan Estratégico Institucional, alineado a la Ley 01-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo. Asimismo, la Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales; La Ley 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación; La Ley 133-15 de Biodiversidad; La Ley 307-04 Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura; La Ley 179-03 de Labor Social; Ley 202-04 de Áreas Protegida, Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública; Ley 32-23 sobre Voluntariado, entre otras Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional. b) Publicaciones Portales Institucionales. c) Talleres impartidos de labor social. d) Registros de participantes. e) Informe bianual de biodiversidad.</p> <p>Los servicios están alineados directamente con las políticas públicas. Evidencia: a) Mapa de Producción de la Carta Compromiso al Ciudadano segunda versión. Ejecución física financiera alineada a Ley 64-00 de Medio</p>	<p>No se evidencia Carta Compromiso actualizada y mejoras en la asignación presupuestaria desde el organismo regulador.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Ambiente y Recursos Naturales y a la Estrategia Nacional de Desarrollo I-12.</p> <p>Se tienen alianzas de trabajos con: el IDARD, Cadena de Hoteles Iberostar, Universidad UAPA, ISFODOSU, Universidad Dominicano-americano (UNICDA), Fundación Grupo Puntacana, Hotel Iberostar, Hotel Catalonia, Regionales de Educación. ALPZA, entre otros. Evidencia: a) Correos, b) Acuerdos y c) Comunicaciones.</p> <p>La Institución participa en eventos relacionados con la misión de organizacional. Evidencia: a) Invitación actividad, b) Fotos y c) correos de confirmación.</p> <p>La institución promueve la imagen y la concienciación de la conservación, a través de las redes sociales y pagina web: Evidencia: a) Página web y redes sociales.</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
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se realiza un análisis de situación a través del PEST del cual se le da respuestas a algunas de las variables. Evidencia: a) Análisis PEST 2021. b) Análisis FODA 2021.</p> <p>Se ha establecido una relación que contiene los grupos de interés internos y externos más relevantes. Evidencia: a) Relación grupos de interés, b) Informe de resultados de Encuesta de grupo de interés</p> <p>La Institución participa en las opiniones de propuestas de reforma a políticas públicas relacionadas con el sector. Evidencia: a) Correos</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se realiza un análisis de situación, PEST del cual se le da respuestas a algunas de las variables. Evidencia: a) Análisis PEST 2016. b) Análisis FODA, PEST 2020, 2021</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución plasma su misión y objetivos Estratégicos en el Plan Estratégico (PEI) y Plan Operativo Anual (POAs), determinando las prioridades. Ha elaborado un Mapa de riesgo para el análisis de riesgo. Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional, POA y Mapa de riesgo.</p> <p>Para la elaboración del PEI se involucraron representantes de la Comunidad y proveedores externos. Evidencia: a) Fotos reuniones y minutas.</p> <p>En la Planificación Estratégica se contemplan los aspectos de sostenibilidad ambiental, social y de diversidad, a través del establecimiento de estrategias y el planteamiento de POAs. Evidencia: a) PEI, POAs, productos y proyectos Internos.</p> <p>La Institución posee un presupuesto anual que contempla la proyección de todas sus necesidades. Evidencia: a) Anteproyecto de presupuesto. b) Asignación presupuestaria. c) Plan Anual de Compras. d) Comunicaciones de gestiones donaciones interinstitucionales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los 	<p>La Institución establece estrategias canalizadas a través de los Ejes Estratégicos, definiendo prioridades en los planes tácticos y operativo, los cuales están directamente relacionados a la Estructura Organizacional y a los procesos. Evidencia: a) POAs 2023, Estructura Organizativa 2022, Manual Organización y Funciones 2023 y Mapa de Procesos 2021</p> <p>La Institución se planteó los objetivos estratégicos que se traducen en objetivos generales, específicos y metas, así como, el establecimiento de indicadores de las distintas áreas de la organización. Evidencia: a) Objetivos, Metas e Indicadores contenidos en el Plan Estratégico, POAs.</p> <p>La Institución posee un plan de Comunicación Institucional, mediante el cual comunica los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>objetivos y los planes a los diferentes grupos de interés, por medio de reuniones, correos electrónicos y circulares. Evidencia: a) Fotos y minutas, circulares y correos. b) Redes sociales. c) Plan de Comunicación Institucional</p> <p>La Institución realiza un monitoreo y evaluación trimestral y ha diseñado un matriz de producción que permite el seguimiento de las metas establecidas, asimismo se monitorea los avances de los acuerdos desempeño 3 veces al año alineados con los POAs. Evidencia: a) Matriz de Producción. b) Matriz de monitoreo y evaluación de POAs. c) Informes trimestrales. d) Minutas de monitoreos de Acuerdos e) Informe Técnico de evaluación de desempeño 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Institución identifica las necesidades actuales durante la etapa de análisis de situación, traducidas en acciones que promueven la innovación en las instalaciones físicas, la modernización de laboratorios Clínicos, de Calidad de agua y Microbiología y formación de manera practico-teórica a profesionales del área. Evidencia: a)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la</p>	<p>Fotos de Técnicos capacitando y listados de asistencia, Proyectos. b) POA Investigación Científica 2023.</p> <p>La Institución impulsa el uso de los servicios a través de códigos QR, para realizar: reservaciones, quejas y sugerencias y aplicación de encuesta de satisfacción, así misma utilización de medios digitales para realizar actividades de Enseñanza - Aprendizaje de temas medioambientales que contribuyen en las conclusiones de profesionales de distintas carreras. Evidencia: a) Solicitudes de Asistencia Técnicos. b) Resultados Tesis c) Fotos d) brochures Carta Compromiso con Código QR.</p> <p>Se realizan por medio de reuniones, correos electrónicos, redes sociales y circulares. Evidencia: a) Fotos y minutas, circulares y correos.</p> <p>Se promueve a través de la implementación del Plan de Compensación No Monetaria y acciones motivacionales para que todo el personal participe, con el reconocimiento público de las ideas innovadoras. Evidencia: a) Circulares, b) Certificados de Reconocimientos c) POAs de Recursos Humanos d) Plan de Compensación No Monetaria. e) Matriz de Innovación.</p> <p>Se asegura la disponibilidad con el establecimiento de las metas en los POAs, el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
implementación de los cambios planificados.	vínculo de insumo por metas, el presupuesto del año venidero y las proyecciones de presupuesto plurianual, así como la gestión de alianzas y donaciones interinstitucionales e internacionales que permitan implementación de los cambios planificados. Asimismo, el uso de herramientas innovadoras y se multiplica el conocimiento en los recursos necesarios para su implementación con los organismos reguladores. Evidencia: a) Matriz de MEPyD del PEI 2021-2024. b) POAs. c) Sistema TREIN, Sistema de aplicación encuesta, SECAP, Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados. Uso de los sistemas SASP, RECLASOFT, SIGEF y RUTA.	

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.	Se analizan en la actualización de los Planes Operativos. Evidencia: a) Resolución 002-2021 que aprueba la actualización de la Estructura de Cargos y en los POAs, Resolución b) 003-2022 que aprueba	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Estructura Organizacional, c) Resolución 001-2023 que aprueba Manual de Organización y Funciones.</p> <p>La Institución ha desarrollado e implementado políticas y procedimientos para la gestión humana que permitan lograr los objetivos de reclutamiento, promoción desarrollo y remuneración de forma transparente y apegado a las normativas. Asimismo, han programado talleres de sensibilización para desarrollar la capacidad en todo el personal del Acuario que tiene contacto con los visitantes, nos apegamos a los criterios sociales establecidos en la Ley de Función Pública y se tienen en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 5-13 sobre personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia: a) Eje Estratégico 5.0, Objetivo 5.1 del PEI; b) Fotos talleres y listados de asistencia. c) Ley 41-08 y Ley 5-13</p> <p>Se gestionan los recursos humanos basado en políticas objetivas, plasmadas en los procedimientos implementados en la unidad y amparado por su Manual de Cargos actualizado que sirve de base para la selección del personal y se cumple lo estipulado en dicho manual con relación a la asignación de tareas.</p> <p>Evidencia: a) Procedimiento de Gestión de recursos humanos (Reclutamiento y Selección de personal, Promoción, Inducción de personal, relaciones laborales, Registro y Control, Remuneración de personal) b) Resolución 002-2021 que aprueba el Manual de Cargos. c) Manual de Cargos actualizado.</p>	<p>No se evidencia actualización de Diccionario de competencia y plan de desarrollo de personal</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>El reclutamiento y selección del personal de la institución, es realizado tomando en cuenta las solicitudes de los Directivos y Encargados de áreas, alineadas con lo establecido en el Plan Estratégico y los POAS y el Manual de Cargos, con sus descripciones, guiados por el Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal actualizado y aprobado. Evidencia: a) Manual de Cargos 2021. b) Resolución 002-2021. c) Requisiciones de Personal. d) Procedimiento de Reclutamiento y Selección</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de</p>	<p>El desarrollo del personal de carrera, se gestiona basándose en las disposiciones de lo establecido en la Ley 41-08 y su Reglamento de Reclutamiento y Selección No. 251-15, a través de concursos de Oposición, y el Política de igualdad de oportunidades establecida en el Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. Evidencia: a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección. b) Informe Diagnóstico de Carrera 2022, 2023.</p> <p>Se tiene establecido un sistema de Evaluación del Desempeño por Resultados, elaborando acuerdos de desempeños alineados a los POAS anuales. Evidencia: a) Acuerdos de desempeño 2023. b) Evaluación del Desempeño 2020, 2021 y 2022.</p> <p>Se aplica la gestión eficaz de los recursos humanos con equidad, manteniendo datos estadísticos desagregados por sexo, los cuales reflejan los niveles de incidencia de hombres y mujeres tanto en el servicio como en los empleados.</p>	<p>No se evidencia aprobación de Manual de Seguridad y salud en el Trabajo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Evidencias: a) Base de datos Registro de personal, sexo, nivel educativo, formación a 2022, 2023 b) SASP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 	<p>Se han establecido políticas de desarrollo de personal, a través del procedimiento de capacitación del personal, implementados en el Plan anual de Capacitación. Evidencia: a) Plan Anual de Capacitación 2023. b) Procedimiento de Capacitación.</p> <p>La institución ha gestionado un Plan de Compensación monetaria y no monetaria atractivo y un plan de capacitación anual para captar y desarrollar competencias y habilidades que</p>	<p>No se evidencia un plan de desarrollo de Recursos Humanos largo plazo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>permiten el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos. Evidencia: a) Plan de Capacitación 2022 b) Plan de Compensación c) Escala Salarial.</p> <p>Se gestiona y promueve la capacitación por medios virtuales. Evidencia: a) Listados de Participación en cursos virtuales.</p> <p>Para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados departamentales se han gestionado las siguientes capacitaciones: Diplomado en Gestión del Talento Humano por Competencias, Maestrías, cursos y talleres de Planificación Estratégica e Indicadores de Procesos. Evidencias: a) Certificados y Listado de participación</p> <p>Se han establecido políticas y procedimientos del proceso de inducción para los empleados de nuevo ingreso. Evidencia: a) Plan de Inducción b) Comunicación de acompañamiento c) Informe resultado de acompañamiento personal nuevo ingreso.</p> <p>Tomando en cuenta las habilidades y competencias de los colaboradores del Grupo Ocupacional I y II, se realizan promociones por Desempeño y para los Grupos III, IV y V se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>incentiva la participación en Concursos de Oposición. Evidencia: a) Acciones de Promoción 2023 por Desempeño y Correos con información relativa a concursos.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se promueve la participación de cursos por medios electrónicos. Evidencia: a) Correos y Cartas de designación. b) listado de curso.</p> <p>Dentro del Plan de capacitación anual se incluyen cursos, talleres y charlas relacionados a la ética del servidor público, prevención de riesgos, lenguaje de señas y Crianza positiva, entre otros. Evidencias: a) Lista de asistencias 2023 y fotos.</p> <p>Se evalúa el impacto individual de las capacitaciones realizadas, a través de encuestas. Cuando las capacitaciones son muy especializadas y con costo significativo, se les compromete a los colaboradores que participan en ellas, la socialización del contenido de esa capacitación con los demás colaboradores de la institución. Evidencia: a) Lista e invitación a socialización de capacitaciones especializadas. b) Fotos c) Informe de Resultados de Encuestas aplicadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,</p>	<p>Para promover una comunicación abierta se realizan reuniones periódicas en las diferentes Encargados de áreas y con todo el personal, además se mantiene una comunicación continua a través de los Grupos de WhatsApp, flotas y Correos electrónicos, así como implementación de encuesta para obtener la participación en sentido general. Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales y Circulares. b) listados de participación en reuniones generales. c) resultados de encuestas 2023</p> <p>Para captar las ideas y sugerencias de los empleados, contamos con un buzón de sugerencias y el dialogo a través de mesas de trabajo en las diferentes áreas. Evidencia: a) Foto buzón de sugerencias e informe quejas y sugerencias internas.</p> <p>La institución toma en cuenta a todos los empleados en sus objetivos y metas al momento de elaborar el Plan Estratégico Institucional, donde participan representantes de todas las unidades integrados en Comité de Salud y Seguridad en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>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</p>	<p>Trabajo, de Calidad, NOBACI. Evidencia: a) Foto Elaboración Plan Estratégico y Plan Elaborado. b) Listado de Comités</p> <p>Las metas de los colaboradores son establecidas mediante Acuerdos de Desempeño individual. Evidencia: a) Acuerdos de desempeño 2021, 2022, 2023.</p> <p>Periódicamente se aplica Encuesta de Clima Organizacional y sus resultados son socializados con todos los colaboradores, a fin de establecer acciones de mejoras en base a los resultados. Evidencia: a) Informe de Encuesta Clima Organizacional 2021, 2022, 2023 y Plan de mejora</p> <p>Se ha diseñado un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, se supervisa el uso adecuado de los equipos de protección personal y se realiza capacitación enfocada en Riesgo y Protección laboral a fin concienciar. Evidencia: a) Manual de Seguridad y Salud, b) Charlas sobre uso adecuado de los EPPs b) Fotos Capacitación 2023. c) listado de participantes en charles.</p> <p>Para conciliar la vida laboral con la personal se otorgan permisos de estudios y para pasantías en horas laborables, permisos por día de cumpleaños y licencias por nacimiento de hijos y matrimonio, contempladas en el Plan de compensación no monetarias. Evidencias: a) Permisos de Estudios, Pasantías, Cumpleaños y licencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se le otorgan facilidades de compra de útiles escolares y compra de medicamentos a través de la ASPAN. Evidencia: a) Recibos.</p> <p>Para reconocer a los colaboradores se ha diseñado un Plan de Compensación no monetaria y reconocimiento por buen desempeño. Evidencia: a) Plan de Compensación no Monetaria. b) Minuta de actividades, fotos, certificados y placas.</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:		
<p>I. 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,</p>	<p>La institución ha realizado varios acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones del sector público y privado, tales como: Instituto de Derecho Ambiental de la Republica Dominicana (IDARD), Hoteles Iberoestar y Catalonia, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Instituto de Formación Docente Superior Salome Ureña (ISFODOSU), FUNDEMAR, Grupo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Fundación Punta Cana, Universidad Dominico Americano (UNICDA), Distrito Educativo 10-04, UNESCO, ALPZA. Evidencias: a) Relación de acuerdos interinstitucionales.	
<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>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>Se han implementado acuerdos con el Instituto de Formación Salome Ureña (ISFODOSU) y con la Universidad Abierta para Adultos (UAPA, donde se desarrollan los programas de labor Social Estudiantil y pasantías, con la finalidad de fortalecer los conocimientos de los estudiantes en el área medio ambiental. En el acuerdo con los Hoteles Iberostar y Catalonia, y el Instituto de Derecho Ambiental (IDARD), tienen como propósito fomentar el cuidado y protección de las tortugas marinas logrando mutuamente un aporte significativo a la biodiversidad marina, también participamos en el Programa Bandera Azul de evaluación y reconocimiento de segmento de playas, libres de contaminación para un turismo sostenible. Al igual intercambio técnico profesional y apoyo en casos de varamientos con Ocean World, Marinarium y Fundación Grupo Puntacana, Universidad Dominico (UNICDA), entre otros. Evidencia: a) Acuerdos, Contratos con diferentes sectores y fotos 2023</p> <p>Para fines de seguimiento de los acuerdos interinstitucionales se realiza a través de informes de seguimiento y cumplimiento. Evidencia: a) Informe de ejecución y matriz de seguimiento 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Contamos con un plan de mejora basado en proyectos en carpeta, de acuerdo a las necesidades y prioridades de la institución. Evidencia: a) Carpeta proyectos con Fundación Banreservas y Plan Estratégico 2023.</p> <p>La institución cumple con los procesos establecidos por la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas, escogiendo los proveedores debidamente registrados y certificados por la DGII, pliego y ficha técnica que cumpla con la responsabilidad social y ambiental. Evidencia: a) Portal de Compras y Contrataciones y Ficha técnica, pliego 2022, 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución garantiza la transparencia, a través de la publicación en el Portal Institucional de Transparencia, los estados financieros, nóminas, procesos de compras, ejecuciones del mes, inventarios, cuentas por pagar y cobrar.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>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>Evidencia: a) Portal Institucional de Transparencia 2023</p> <p>Acuario Nacional incentiva la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes a través de la colocación de buzones de sugerencias presenciales, virtuales y la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos-clientes.</p> <p>Evidencia: a) Resultado de Encuestas, buzones de Sugerencia presenciales y virtuales 2022, 2023</p> <p>La institución realiza periódicamente la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios, buzones de sugerencia presenciales y virtuales y la carta compromiso al ciudadano vigente.</p> <p>Evidencia: a) Carta Compromiso al ciudadano 2da. Versión, informe resultados encuesta.</p> <p>La Institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y estándares de calidad a través de la Carta Compromiso, la página web y las redes sociales de la institución.</p> <p>Evidencia: a) Catálogo de Servicios Comprometidos y portales digitales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El Acuario Nacional gestiona los recursos mediante la elaboración del presupuesto y en las asignaciones de recursos, alineados al Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Anual (POA). Evidencias; a) Informe de Ejecución Presupuesto y calidad del Gasto.</p> <p>La Institución evalúa los riesgos a través de las reuniones trimestrales de encargados con las revisiones de los POAs y la disponibilidad presupuestaria, asimismo con los ajustes realizados en función de los objetivos financieros alineados a la elaboración de los POAs departamentales, las ejecuciones presupuestarias 2023 y el anteproyecto de presupuesto 2024. Evidencia: a) Informe Ejecución Presupuestaria. b) Minutas de reuniones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, mediante las informaciones financieras subidas en el Portal de Transparencia, mensualmente y trimestralmente, según corresponda. Evidencia: a) Datos del portal de Transparencia.</p> <p>La institución asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, a través de los siguientes sistemas: el SIAB, donde se lleva el control de los activos de la institución, el SIGEF, donde se llevan los registros de la ejecución financiera y presupuestaria y el Portal Transaccional donde se registran todos los procesos de compra y se lleva el control de las comparaciones de precios. Evidencia: a) Print Screem del SIAB, SIGEF y Portal Transaccional.</p> <p>Para tener un control presupuestario la institución cuenta con una asignación presupuestaria, en la cual se contempla una partida por producto alineados a los POAs. Evidencia: a) Ejecución Presupuesto Físico-Financiero</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Acuario Nacional evidencia la elaboración de presupuesto, a través de la ejecución del presupuesto físico-financiero e informe de calidad del gasto y lo reporta al organismo regulador. Evidencia: a) Ejecución Presupuesto Físico-Financiero, informe de Calidad del gasto.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. 	<p>Se garantizan a través de la página web y la información contenida cumple cabalmente con los lineamientos establecidos por los organismos rectores. Evidencia: a) Estándar de Transparencia de la DIGEIG, c) Indicadores OGTIC, República Digital 2023</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Se ha desarrollado un sistema de carpetas en la red, de todas las unidades de la organización, que permite llevar información oportuna a todos los colaboradores. Evidencia: a) Estructura de carpetas en la red pública b) Carpetas c) Correos Masivos d) Página Web e) Redes Sociales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución evidencia las oportunidades de la transformación digital a través de la republica digital y los sistemas de comunicación. Evidencia: a) Pagina Web, Uso portal transparencia 311, Encuestas por medio digitales 2023.</p> <p>La institución cuenta con una Unidad de Comunicaciones y membresías con organizaciones nacionales e internacionales a fines mantener actualizadas las tendencias recientes de las informaciones concerniente a la Biodiversidad y Recursos Naturales, mismas son socializadas a través, medios digitales. Evidencia: a) Membresía ALPZA, Acuerdo Grupo Punta Cana y Bandera Azul y capacitaciones.</p> <p>Se evidencia mediante los controles establecidos para los accesos a las diferentes carpetas donde se almacenan los informes, estadísticas y actividades realizadas por la institución. Evidencia: a) Servidor que cuenta con una Carpeta Publica con acceso directo y backup 2023</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Se evidencia a través de las informaciones enviadas a través de los diferentes grupos de WhatsApp, correo electrónico institucional, circulares y minutas de reuniones. Evidencia: a) Minutas elaboradas, Correos, WhatsApp enviados y recibidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia a través de la unidad de acceso a la Información OAI quien se asegura el suministro de información continua de manera de virtual y física, así como la publicación de datos abiertos., Evidencia: a) Portal de Transparencia y datos abiertos publicados 2023.</p> <p>La institución se asegura de la continuidad de los procesos claves a través de la actualización de los Manuales: Cargo, Función, procedimiento e inducción y matriz de suplencia.</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>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización,</p>	<p>En la organización todo lo relacionado a la tecnología fue diseñado de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, así como con políticas de acceso y manuales de uso de recursos tecnológicos. Evidencia: a) Políticas y Procedimiento de TIC</p> <p>Se evidencia a través del seguimiento y uso continuo de los servicios tecnológicos de la institución. Evidencia: a) informe resultado de encuesta del uso de sistema automatizado 2023</p>	<p>No se evidencia el análisis de costo-beneficio del uso tecnología y su impacto</p> <p>No se evidencia actualización en la aplicación de herramientas TICs</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>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 institución ha implementado el manejo de encuesta digital a través del manejo de las herramientas tecnológicas, generando resultados rápido y efectivo con los ciudadanos. Los datos son manejados en las redes públicas. Asimismo, se usa para las reservaciones de visitas guiadas de los ciudadanos/clientes. Manejo de políticas para la gestión y administración de usuarios a través del servidor. Evidencia: a) Print Screen de Red Pública. b) Encuesta en línea. c) Manejo de correos institucional.</p> <p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en línea, como solicitudes de citas para visitas guiadas y asesoría técnica Evidencia: a) Página web, Correo electrónico y WhatsApp web.</p> <p>La institución ha implementado un sistema de Backup a fin de proteger las informaciones producidas diariamente y políticas de seguridad de acceso a la información según niveles jerárquicos. Cambios de contraseñas periódica en las estaciones de trabajo de cada usuario</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>periódicamente. Evidencia: a) Foto Servidor y disco duro</p> <p>Se ha reducido el uso de equipos de impresión, se reutilizan los equipos electrónicos de manera sostenible. Evidencia: a) Informe de disminución de gastos de materiales de equipos de oficina año 2021, 2022, 2023</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas,</p>	<p>El acuario cuenta con un Stock de provisión de productos pocos nocivos para el mantenimiento de las instalaciones, asimismo, cuenta con equipos de bajo consumo energético y realiza adquisiciones con fichas técnica y pliego alusivo al cuidado de medio ambiente.</p> <p>Evidencia: a) Inventario de insumos y equipos de bajo consumo (inverter).</p> <p>La institución cuenta con un protocolo de seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de proporcionar condiciones seguras a nuestros</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>ciudadanos/clientes en el caso de los colaboradores internos, cuentan con seguro médico complementario, seguro de vida nacional e internacional. En cuanto a los ciudadanos/clientes, tienen acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para recibir a personas con discapacidad, con acceso a rampas para sillas de ruedas y andadores.</p> <p>Evidencia: a) Manual de salud y seguridad en el trabajo, póliza de seguro de salud y de vida, Fotos rampa, silla de rueda 2023.</p> <p>La Institución, a través del mantenimiento continuo de las instalaciones y la reutilización de recursos como plásticos, PVC, aceite para mantenimiento de las verjas perimetrales, inventario de activos actualizados y la descarga adecuada de los artículos obsoletos a través de Bienes Nacionales.</p> <p>Evidencia: a) Formulario de descargo, reporte de cambio de aceite, reporte de materiales plásticos. b) Plan de Mitigación de impacto operacional 2023.</p> <p>El Acuario Nacional brinda servicios al público a través de las visitas guiadas, mostrando las diferentes exhibiciones sobre la biodiversidad costero-marino. Agregando valor público con la educación medioambiental, además provee espacios para la recreación y contribuyen a sano y seguro esparcimiento de la población.</p> <p>Evidencia: a) Estadísticas de visitantes, b) Ciudadanos sensibilizados sobre la biodiversidad costero-marino 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se ha establecido un Plan de mantenimiento preventivo que contempla las plantas eléctricas, los vehículos y el bote. Evidencia: a) Plan de Mantenimiento 2021.</p> <p>El Acuario Nacional cuenta con dos áreas de Parques, una para visitantes y otra para empleados debidamente custodiada por agentes militares. Evidencia: a) Fotos de parques</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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>La Institución mantiene actualizado el mapa de proceso institucional, así como estructura organizacional, manual de organización y funciones y manual de procedimientos. Evidencia: a) Mapa de proceso. b) Estructura Organizacional. c) Manual de Organizacional y Funciones. d) Procedimientos Institucionales 2023.</p> <p>La Institución gestión procesos de servicios a través del uso de la web, permitiendo el uso digital de los datos, así mismo gestiona la transparencia a través del portal de transparencia publicando datos abiertos que pueden ser utilizados por los ciudadanos. Evidencia: a) Solicitud de servicios página Web del Acuario Nacional. b) Portal de Transparencia/ Datos abiertos c) Estadísticas solicitudes recibidas 2023.</p>	<p>No se evidencia Aprobación de la Actualización del Manual General de Procedimientos.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se realizan análisis FODA periódicamente que muestran los riesgos y factores críticos de éxitos de los procesos misionales. Evidencia: a) Análisis FODA b) Gestión de Riesgos 2023</p> <p>La institución establece designación y funciones para cada proceso a través de las descripciones de puestos. Evidencia: a) Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones y Procedimientos Generales Institucionales,</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se aplican encuestas de satisfacción que contemplan la percepción de información relacionada con la mejora de los servicios. Así como a través del buzón de quejas y sugerencia, redes sociales y Portal de Transparencia. Evidencia: a) Informe de resultados de Encuestas de Satisfacción de Servicios Encuesta de satisfacción ciudadana 2023. b) Redes Sociales, c) Matriz de quejas y sugerencias 2023.</p> <p>Para involucrar a los clientes se ha implementado solicitud de servicios a través de la Pagina Web y medición del servicio brindado y toma de decisiones sobre la base de los aspectos mejor valorados establecer estándares de calidad. Evidencia: a) Informe de las encuestas y Matriz de atributos de la calidad, Pagina Web. b) Encuesta de satisfacción de servicios y llenado de quejas y sugerencias, utilizando código QR.</p> <p>La Institución identifica la necesidades y expectativas a través de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencia, atendemos las quejas y recomendaciones por diversidad y genero con la finalidad de mejorar los servicios brindados. Evidencia: a) Encuestas de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Satisfacción. b) Redes Sociales, Buzones de Sugerencia (foto).</p> <p>La institución está abierta al público de martes a domingos, de 9:30 a.m. hasta las 5:00 p.m., y días feriados. La biblioteca tiene información en varios idiomas y brochures informativos. Evidencia: a) Brochures Carta Compromiso y b) fotos de horarios en la entrada. Página web, Redes sociales</p>	

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>El Acuario Nacional coordina los procesos con otros procesos de otras organizaciones para dar un buen servicio con: Ayuntamiento Santo Domingo Este, la Armada Dominicana, Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Comisión Nacional de Energía, Sistema Nacional de Emergencia 911, Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana (IDARD), Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Instituto Superior ISFODOSU y Fundación de Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR),</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Ministerio de Educación. Evidencia: a) Fotos y b) Acuerdos</p> <p>Comparte acuerdos y membresía con Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, MESCyT, Asociación Latino Americana de Parques Zoológico y Acuarios, ALPZA, Zoológico Dominicano, ZOODOM, Museo Nacional de Historia Nacional y el Jardín Botánico. Evidencia: a) Fotos y b) Acuerdos.</p> <p>La Institución es miembro de los comités de Especies Invasoras, Biodiversidad, comisión Interamericana para la Conservación de Tortugas Marinas (CIT), Ministerio de Medio Ambiente (MARENA). Adicional a éstas se mantiene acuerdos de trabajo con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, el cual consiste en mover las actividades del Carnaval de tal forma que no interfiera con el acceso al Acuario y cuidar que el ruido que afecta a los animales. Evidencia: a) Acuerdo Ayuntamiento Santo Domingo Este y A.N.</p> <p>La Institución gestiona actividades y procesos interdepartamental entre el área técnica y el área Administrativa, integrando personal dentro de su misma área y de diferentes unidades. Evidencia: a) Calendario Fin de Semana, b) Informes y reportes técnicos para esos fines,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>c) Fotos de Actividades del Centro de Rescate y Rehabilitación de Especies Acuáticas (CERREA), d) Informe de Ejecución Plan de Capacitación 2023, d) Informe de Actividades Conmemorativas 2023.</p> <p>La institución maneja sus procesos administrativos, dentro de las plataformas gubernamentales facilitando el intercambio de datos con instituciones tales como, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría, Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, entre otras. Evidencia: a) SIGEF, b) PORTAL TRANSACCIONAL, c) IGP, d) SASP y e) Portal de Transparencia, d) NOBACI, e) RUTA 2023.</p> <p>La institución establece acuerdos de colaboración mutua entre el Ministerio de Educación, Ministerio de Turismo, Defensa Civil, Direcciones Provinciales, Gobernaciones Provinciales, Ayuntamientos, la Unesco, Fundaciones y Universidades, donde brindamos los Servicios apegados a las Leyes 64-00, 179-03, 139-01 y Resolución 9-11 del Convenio Internacional de Trafico de Especies de Flora y Fauna Silvestre Protegidas (CITES). Evidencia: Relación de participantes en labor social, pasantías y Acuerdo con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Regional 10, el Distrito 10-01 y Universidades.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	La institución mide la percepción de los ciudadanos-clientes, al evaluar la imagen global de la organización y su reputación, obteniendo un 85% de satisfacción general en la Encuesta de Grupos de Interés, un 87% de satisfacción general en la Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana en 2023 y un 79% en 2022, así mismo, obtuvo un 90% de satisfacción en los servicios comprometidos en la Carta Compromiso a través de la Encuesta de Satisfacción de Servicios (Trimestral) en 2023 y , un	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>68% de la Encuesta de Satisfacción en Redes Sociales se encuentra satisfecho de Presencia y Servicio brindado. Evidencias: a) Resultados Encuestas de satisfacción Grupo de Interés 2023, b) Resultados Encuestas Anual de Satisfacción Ciudadana 2023 c) Resultados Encuesta de Satisfacción de Servicios Carta Compromiso 2023. d) Resultados Encuesta de Satisfacción en Redes Sociales 2023.</p> <p>La encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos arroja un 87% con relación al promedio de satisfacción de servicios presenciales recibidos en el año 2023. Evidencia: a) Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>La institución cuenta con diferentes herramientas para dar participación a los ciudadanos en los procesos, en el cual el 32% pertenece al público en general, el 60% corresponde a los ciudadanos que solicitan servicios de visitas guiadas, labor social y asesoría técnica y el 8% corresponde a los grupos de interés que han contribuido en las decisiones de mejora de los servicios de la organización, a través de los resultados de encuestas y registro de las quejas y sugerencias de los buzones. Evidencias: a) Reporte de quejas y sugerencias recibidas por el buzón, redes y portal año 2023. b) Encuesta de satisfacción al ciudadano 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La Institución pública en el portal de Transparencia todas las informaciones relevantes de la gestión institucional, mismas son evaluadas por la DIGEIG, obteniendo un resultado a julio 2023 97.44%. Evidencia: a) Portal de Transparencia y b) Resultados de evaluación de transparencia por la DIGEIG 2023.</p> <p>El nivel de fiabilidad está valorado por los ciudadanos/clientes en un 84% de satisfacción. Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción a usuario de los servicios públicos junio 2023.</p>	<p>No se evidencia la implementación de un sistema que gestione todas las informaciones organizaciones.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de</p>	<p>El nivel de Confianza está valorado por los ciudadanos/clientes en un 84%. Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción junio 2023.</p> <p>En los resultados de las encuestas realizadas el 92% de los encuestados califica la accesibilidad entre buena y excelente. Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas de satisfacción de servicio público junio 2023.</p> <p>Las encuestas de satisfacción arrojan entre un 88% ha mejorado con relación a la calidad de los servicios ofrecidos. Evidencia: a) Análisis de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>resultados de encuestas de satisfacción de servicio público junio 2023.</p> <p>La institución obtuvo un 91% en atención personalizada dispensada a los ciudadanos-clientes en la encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos. Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas de satisfacción de servicio público junio 2022.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La institución ha obtenido un 75% de satisfacción en la modernización de las instalaciones y equipos, a través de la Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana. El uso de nuevas herramientas para la recepción de solicitudes de servicios es de 485 solicitudes en el periodo enero-junio 2023. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana, b) Informe semestral 2023, sección de comunicaciones.</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La institución ha logrado una agilidad de respuesta organizacional de un 87% y ha mejorado los procesos en un 89%, según los resultados de encuesta de satisfacción ciudadana y avance de un 38% en los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico 2021-2024. Evidencia: a) Informe de Monitoreo y Evaluación POAS 2023, b) Informe de Memoria Institucional 2023, c) Informe Semestral 2023.</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La Institución provee todas las informaciones requeridas en el Portal de Transparencia, obteniendo un resultado de evaluación a junio 2023 del 97.44% de cumplimiento. Acceso a los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Servicios a través de la Pagina Web, 100% de publicación en datos abierto de la organización de forma digital. Evidencia: a) Informe de Transparencia junio 2023 y PrintScreen del portal de la Institución.	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 87%. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>La institución ha cumplido en un 92% con el tiempo de respuesta de las quejas y sugerencias recibidas durante el año 2023, las cuales un total de 13 quejas y 14 sugerencias. Evidencia: a) Matriz de Quejas y Sugerencias 2023.</p> <p>La Institución ha obtenido un 87% de satisfacción de los servicios presenciales, arrojando una mejora de un 89%, de dichos servicios, según los resultados de la encuesta anual de satisfacción al ciudadano 2023. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Se ha cumplido en un 90% el estándar establecido a los servicios comprometidos en la 3da. Versión de Carta Compromiso al Ciudadano con los atributos de Amabilidad en 95%; Fiabilidad en 84%; Profesionalidad en 94%; Accesibilidad con 98%, un 79% elementos tangibles y un 85% en el tiempo de respuesta a los servicios comprometidos durante el año 2023. Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso 3da. Versión 2023.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La institución cuenta con cinco (5) medios de comunicación, entre los cuales están Página web, calificada por nuestros usuarios con 4.2 estrellas, representado por un 40%, Correos electrónicos, Redes Sociales: (52% Instagram, 0.04% Twitter, 1% FB y 0.1% Youtube). Usuarios en WhatsApp con un 7.1%, con respecto al uso de los distintos canales utilizados como canales de información y comunicación. Evidencias: Informe trimestral sección de comunicaciones, año 2023.</p> <p>Los resultados de la encuesta anual de satisfacción, arrojaron un 88.4% de cumplimiento en la información proporcionada sobre el servicio brindado. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023</p>	

- | | |
|---|---|
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>Se ha diseñado y publicado un Plan Operativo Anual con objetivos por áreas misionales, cuyos resultados reflejan 44% de avances de metas, siendo las más relevantes 62% meta de personas sensibilizadas, 79% de indicadores normativos y 77% gestión financiera, establecidos través de los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico.</p> <p>Evidencia: a) Matriz de Monitoreo y evaluación de POAS. b) Cuadro rendimiento de la Organización, en cuanto a los objetivos dentro del Plan Estratégico 2021-2024</p> |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <p>La institución cuenta con una Oficina de Acceso a la información, en la cual se proveen las informaciones de forma transparente que el ciudadano requiere, así como la entrega de datos abiertos, que son valorados en un 100% por el órgano rector. Evidencia a) Enlace portal de Datos abiertos b) Foto de la unidad de Acceso a la Información.</p> |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | <p>En la encuesta realizada a los usuarios en el año 2023, el 93% de los encuestados está satisfecho con el horario establecido. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> |
| 6) Tiempo de espera. | <p>El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 93% de satisfacción. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | <p>El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 90% de satisfacción. Evidencia: a) Informe Resultados</p> |

<p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>El 88.5% de los encuestados muestra satisfacción de la información recibida sobre el servicio brindado. Evidencia: a) Resultados Encuesta de Satisfacción de los Servicios comprometidos en Carta Compromiso 3ra. Versión, 2023.</p>	<p>No se evidencia la medición de la satisfacción del costo de los servicios</p>
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) 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>El 92% de los grupos de interés participan en los niveles de satisfacción y el levantamiento de información de los servicios misionales de la institución a través de encuestas de los diferentes grupos de interés, de Clima Organizacional y de Satisfacción de los Servicios con el propósito de implementar mejoras en la calidad de las relaciones establecidas entre ambos. Evidencia: a) Informe de resultados de encuesta a grupos de interés 2023, Encuesta de Clima 2022, 2023,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Encuestas Anual de Satisfacción Ciudadana y de Servicios 2023.</p> <p>La institución ha implementado 5 mejoras de 14 recibidas por los canales establecidos para quejas y sugerencias. A través de la línea 311 no se registraron ninguna, a través del Portal SAIP se recibieron y resolvieron 5 de 5 quejas y en los Buzones 9 de 9; para un total de 14 quejas resueltas y 14 sugerencias recibidas en el 2023 hasta la fecha; a través de las redes sociales, se han recibido (11) quejas y (13) sugerencias, a través del buzón (0) quejas y (0) sugerencias (0) Evidencia: a) Matriz de quejas y Sugerencias 2022.</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La institución ha implementado a través del WhatsApp y redes sociales un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en un 100%, las solicitudes de servicios, eliminando la modalidad presencial. Evidencia: a) Informe semestral 2023.</p> <p>A través de las encuestas de satisfacción, atendemos las recomendaciones por diversidad y género con la finalidad de mejorar los servicios brindados, en la misma se muestra que del total de los encuestados el 60% representan el género femenino y 40% percepción del género masculino; 49% empleado, 40% estudiantes y 7 % desempleados; 3% amas de casa y 1% jubilados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Asimismo 25% por debajo de 17 años, 24% de 18 a 24 años; 18% de 25 a 31 años; 33% mayor de 32 a 38 años. 19% mayor de 39 años. Evidencia: a) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Se ha identificado grupos vinculados de forma muy frecuente con la institución a través de la encuesta de grupos de interés y registrados en la Matriz de grupos de interés. Los resultados reflejan 19% son del sector Educativo; 4% son Proveedores; 4% Grupos Internos; 80% Público en general; 15% Instituciones gubernamentales; 8% son Asociaciones y ONGs; Evidencia: a) Informe de Encuesta de grupos de interés 2023.</p>	

4. 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 Institución ha brindado servicio alrededor de 144,731 ciudadanos, de los cuales el 77% corresponden al público en general de lucro que obtuvieron el acceso a las instalaciones e informaciones, 22% estudiantes de básica y universitarios que fueron sensibilizados y 1% de ciudadanos, procedentes de instituciones u organizaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Alrededor de 240,000 ciudadanos promedio anual tiene acceso y flujo de información continua cada año de forma directa y toda la población a través de la Página web, Correos electrónicos, Redes sociales, WhatsApp y teléfonos. Evidencias: a) Print Screen página web y correos electrónicos, b) Informe Semestral del Acuario Nacional del Depto. Planificación y Desarrollo. c) Estadísticas de visitación Acuario Nacional 2023.</p> <p>Los resultados de medición de a través del Portal de Transparencia reflejan un promedio de 96.5 %, informes cumplimiento de los requerimientos durante el periodo Enero-junio 2023. Evidencia: a) Informe 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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los</p>	<p>La institución obtuvo un 87% de promedio general en imagen y rendimiento organizacional. El 92% de los colaboradores se siente identificado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</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>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>con la institución y afirma sentir orgullo de formar parte del Acuario Nacional. El 85% de los Grupos de interés tiene una percepción positiva con la imagen de la institución como empleadora o contribuyente. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022. b) Resultados encuesta de Percepción de los Ciudadanos y Grupos de Interés 2023.</p> <p>El 87% del Personal afirma el involucramiento por parte de sus Líderes en la Toma de decisiones. El 93% de los colaboradores afirma tener conocimiento de la misión, visión y valores. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 91% de los colaboradores opinan que participan en la elaboración y la implementación de los planes y actividades de mejoras. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 84% de los colaboradores afirma que la institución cuenta con combate la corrupción y presenta un comportamiento ético e íntegro. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 93% de los colaboradores afirma que en la institución se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	El 92% de los colaboradores afirma que trabajar en el gobierno le permite contribuir al bienestar del ciudadano. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	El 84% de los colaboradores opina que la institución impulsa cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajar, que sus supervisores les dan participación en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras y que existen comités que captan sus sugerencias para mejorar. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022. El impacto de las Tecnologías de la Información en la institución es de un 84%, según la opinión de los colaboradores. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022. La Institución ha implementado documentación, comunicación, monitoreo, seguimiento de los procesos y mediciones de gestión por resultados que permiten el logro de los objetivos organizacionales y mejorar los indicadores institucionales. Evidencia; a) Evaluación por resultados. b) Indicadores Institucionales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización	El 87% de los colaboradores afirma que sus Supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo a	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>capacidades o competencias, están abiertos para recibir sugerencias y comentarios, son congruentes con lo que dicen y hacen, proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 93% de los colaboradores afirman que en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los trámites y procesos y que conocen y se actualizan los procedimientos. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 85% de los colaboradores afirma que la cantidad de funciones que le son asignadas, le permite desarrollarlas eficientemente y que esto le permite lograr balance entre su trabajo y su vida privada. El 87% afirma que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias. El 100% de los colaboradores afirman que en la institución se difunden los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 86% de los colaboradores afirma que en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones y se promueve la cultura de la profesionalización. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>l) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>El 92% de los colaboradores afirman que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, que se siente feliz haciendo su trabajo. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El 85% de los colaboradores afirman que la institución le permite tener un balance entre el trabajo y la familia. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 87% de los colaboradores afirman que en la institución se toma en cuenta la equidad y género para la consideración de las oportunidades. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p> <p>El 92% afirma que la institución le brinda condiciones de seguridad, higiene y salud para realizar su trabajo y calidad de vida laboral. Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</p>	

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>La institución cuenta con un 30% del total de personal de Carrera, los cuales han sido reclutados</p>	

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

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades</p>	<p>El índice de Rotación y Absentismo durante el periodo enero-junio del año 2023 oscila entre un 1.3% y 48%, respectivamente. Evidencia: a) Informe semestral 2023.</p> <p>El 90% de los colaboradores participa en actividades de mejora. Asimismo, durante el período enero-junio 2023, se ejecutó el Plan de Capacitación logrando impactar al 62% del personal, representado en 2,865 horas/personas de capacitaciones, según el plan anual de capacitación, del cual se ha logrado a la fecha un 56% de lo planeado. 13% de los colaboradores pertenece a la Asociación de Servidores Públicos, el 13% pertenece al Comité de Calidad, el 13% pertenece al Comité de Riesgo y Salud, 10 % Equipo NOBACI, 11% Comisión de Integridad y Ética Gubernamental Evidencia: a) Informe Semestral 2023. b) Actas constitutivas de Comités.</p> <p>La institución recibió en el trimestre abril-junio 2023, a través del portal SAIP Una (1) solicitud de dilema ético la cual fue respondida según requerimiento y en el tiempo establecido, según la Ley 200-04, con un nivel de cumplimiento de un 100%. Evidencia: a) Print Screen Portal SAIP.</p> <p>Dentro de los servicios brindados por el Acuario Nacional, se desarrollan diferentes actividades de responsabilidad social donde se sensibiliza a la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>población a través de jornadas de limpiezas de playas y costas, con una participación de un 49% de colaboradores; reintroducción de especímenes a su hábitat, con una participación de un 10% de colaboradores; conferencias y talleres con una participación de un 7% de colaboradores con temas vinculados a la conservación y sostenibilidad del medio ambiente. Evidencia: a) Informes trimestrales Depto. de Educación Ambiental y Depto. de Conservación 2023. c) Estadísticas Limpiezas de Playas 2022 y 2023.</p> <p>Durante el período Enero-junio 2023, se ejecutó el Plan de Capacitación logrando impactar al 62% del personal, representado en 2,865 horas/personas de capacitaciones, según el plan anual de capacitación, del cual se ha logrado un 56% de lo planeado. Los Ciudadanos/Clientes han valorado en un 92% el trato recibido y la profesionalidad de los colaboradores. Evidencia: a) Informe semestral 2023 b) Informe Resultados Encuesta Anual de Satisfacción Ciudadana 2023.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La Institución ha implementado una gestión por resultados, evidenciada a través de los Acuerdos de desempeño por resultados y vinculados a los planes operativos anuales de la Institución. Durante el año 2022, los resultados de evaluación fueron 60% de los empleados obtuvo un desempeño sobresaliente con puntuación de 95 a 100, y el 34% obtuvo un desempeño superior al promedio, con puntuación de 85 a 94. El 94% de los colaboradores tienen acuerdos de desempeño 2023 y 6% está en trámite de pensión. Evidencia: a) Informe Técnico de los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño Laboral año 2022. b) Relación de Acuerdos de Desempeño 2023.</p> <p>El 83% de los colaboradores perciben que la Institución se preocupa por el uso de la tecnología. Evidencia a) Encuesta de clima 2022.</p> <p>En el año 2023 se realizaron 10 actividades de capacitación, en las cuales asistieron 51 colaboradores, lo que representa el 62% del total de los colaboradores de la institución. Cada año la institución contempla el presupuesto de capacitación y desarrollo en la Planificación de Recursos Humanos, donde a la fecha se ha ejecutado en un 86% de lo planificado. Evidencia: a) Matriz de ejecución Capacitación 2023. b) Planificación de Recursos Humanos 2023 c) POA Recursos Humanos 2023.</p> <p>La institución anualmente reconoce el esfuerzo y desempeño de sus colaboradores y a la fecha se han</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	reconocido 3 servidores, lo que representa un porcentaje de un 4%. Evidencia a) Certificados entregados a empleados 2022 y fotos.	

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:	<p>La institución impacta de manera directa a los Ciudadanos/Clientes, a través de las jornadas de reforestación y Limpieza de costas, charlas con temas medioambientales, activa actividad comercial de microempresarios, transporte público y privado, evidenciándose en las encuestas de Grupo de Interés, el 92% de los encuestados opina que AN impacta en la calidad de vida de ellos, con respecto al apoyo brindado a las actividades educativas, deportivas, culturales, científicas y humanitarias. Evidencia: a) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023. b) Fotos de Jornadas.</p> <p>El Acuario Nacional vela por su reputación como contribuyente a la sociedad local/global y la sostenibilidad, logrando el 85% de los encuestados opinan que la institución impacta económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies.</p>	
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>		
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023.</p> <p>El 92% de los encuestados opina que la Institución realiza acciones dirigidas a personas en situación de desventajas o con necesidades especiales. Evidencia: a) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023.</p> <p>El 85% de los encuestados opina que AN impacta con el desarrollo económico de la sociedad nacional reflejado en actividades de recreación, comercio, entre otros. Evidencia a) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023.</p> <p>El 92% opina que la Institución impacta en la calidad accesibilidad y nivel de transparencia, reflejando un comportamiento ético. Evidencia a) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023.</p> <p>El 92% de los encuestados opinan que la institución impacta económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies. Evidencia: a) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023.</p> <p>El comportamiento ético de la institución reflejado a través del organismo regulador DIGEIG califica con un 97% el nivel de cumplimiento de accesibilidad de las informaciones y transparencia institucional, así mismo, los diferentes grupos de interés, califican con un 85% la imagen pública</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>apegada a principios y valores, reflejando. Evidencia: a) Print Screen Portal de Transparencia. b) Informe Encuesta de Grupos de Interés 2023.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El 100% de los proveedores cumple con el perfil establecido en la Ley de Compras y Contrataciones y con la firma de compromiso con el código de ética Institucional. Para disminuir los ruidos se han adquirido ventanas acústicas y puertas contra ruidos en el área de las plantas eléctricas y esta práctica ha disminuido en un 90% la contaminación por ruido. Evidencia: a) Acta de aperturas y Adjudicación, fotos de puertas, ventanas del área de plantas eléctricas.</p> <p>La Institución periódicamente, ha coordinado con 36 organizaciones sin fines de lucro, 11 centros universidades, 529 centros educativos en busca de contribuir a las labores medioambientales. Ha realizado reuniones con diferentes grupos y representantes de la comunidad, como son: el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Turismo, Ayuntamiento Santo Domingo Este, entidades Educativas, los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Bomberos, Sistema Nacional de Emergencia 911, Armada Dominicana, el SENPA, SESTUR, Gobernador de general del Faro a Colon, Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), Industria Nacional del Aguja, INAGUJA, Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, MOPC; Ministerio de Salud Pública, Gobernación Provincial, KILIC Dominicana, Fundación Punta Cana, Regional de Educación 10-01, Representantes de ONESVIE, entre otros Evidencias: a) Fotos, correos y comunicaciones 2022 y 2023.</p> <p>La institución recibió durante el año 2023, 32 comentarios positivos, lo que representa un 62% del total de 52 comentarios recibidos y 20 comentarios negativos, lo que representa un 38% del total de 52 comentarios recibidos. Evidencia: a) Informe redes sociales septiembre-diciembre 2023</p> <p>En atención a la diversidad de genero el Acuario Nacional tiene 51% de mujeres y 49% de hombres, que oscilan en edades comprendidas entre los 18 y 65 años. En cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad, en nómina fija contamos con un 2%, cumpliendo así con lo establecido en la Ley 5-13 de Discapacidad en Rep. Dom. del CONADIS Evidencia: a) Nomina de personal fijo.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En colaboración y trabajo en conjunto con el Ministerio de Administración Pública una colaboradora voluntaria de Evaluadores externos en los Premios a la Excelencia del sector Público,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Centro de Conservación de Manatíes de Puerto Rico, 5 colaboradores participan en actividades filantrópicas, intercambio de informaciones e investigaciones, 5 colaboradores participan en actividades ecoturísticas, educativas e investigación de ballenas Jorobada. Evidencia: a) Correos electrónicos e informes</p> <p>La Institución ha participado durante este año, en 2 Congresos de Investigación Científica, 3 publicaciones en Congresos, 3 Seminarios sobre varamientos y temas Medio ambientales y 2 Monitoreos de Arrecifes de Coral. Evidencia: a) Informes de participación, fotos y Certificados.</p> <p>La institución realizó 6 acciones de seguridad y salud, según el Plan de trabajo 2023 del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Administración Pública (SISTAP), asimismo se ejecutaron un total de 6 acciones formativas impactando un total de 42 colaboradores, representando un 55% del total del personal. Nuestros ciudadanos/clientes, tienen acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para recibir a personas con discapacidad, con acceso a rampas para sillas de ruedas y andadores. Evidencia: a) Manual de Riesgo y Salud en el Trabajo b) Informes Jornadas de Salud y Prevención de enfermedades 2021 y 2022, 2023, c) Jornada de Oftalmología 2022, 2023 Jornada de Prevención de Salud 2022 y 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La institución ha adquirido en un 25% productos pocos nocivos para el mantenimiento de las instalaciones, como muestra de la sostenibilidad del medio ambiente, ha cambiado 85% de las bombillas a lámparas de bajo consumo energético como aires acondicionados inverter, posee 2 sistema de recirculación de agua de las peceras y uso de residuos para abono en la jardinería y realiza adquisiciones con fichas técnica y pliego alusivo al cuidado de medio ambiente. Se ha reducido el uso de equipos de impresión, se reutilizan los equipos electrónicos de manera sostenible. Evidencia: a) Informe de disminución de gastos de materiales de equipos de oficina de los años 2021, 2022 y 2023.</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>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El Acuario ofrece cuatro (4) servicios, de los cuales el 90% de los clientes los califica entre bueno y excelente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Evidencia: a) Carta Compromiso 2da. Versión, Resultados General de encuesta de satisfacción</p> <p>Desde septiembre 2021 a agosto del 2023, la institución ha beneficiado a 435,140 ciudadanos entre ellos estudiantes procedentes de diferentes entidades educativas y público en general, los cuales fueron sensibilizados sobre la importancia del medio ambiente para que sirvan de entes multiplicadores en su entorno. Evidencia: a) Estadísticas de visitas desde septiembre-2021-junio 2023.</p> <p>La Institución participó en actividades de Benchmarking con 3 instituciones, dentro de las cuales están Fundación Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, (MIMARENA), donde en el año 2020- 2021 se reunieron con nuestros técnicos para conocer las mejores prácticas de reinserción, nutrición y manejo de mamíferos marinos, a raíz de esto, se ejecutó satisfactoriamente, el proceso de readaptación y reinserción de los Manatíes Juanita, Pepe y Lupita a su hábitat natural. Rescate de bebés de manatíes y Asistencia Técnica a ISFODOSU en la elaboración de libro didáctico se especies marinos. Evidencia: a) fotos y minutas de reuniones de reinserción Manatíes. b) Informe Reinserción Manatíes. c) Rescate de bebés de manatíes. d) fotos de libros didáctico se especies marinos en 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>El Acuario Nacional obtuvo un promedio de 77% de cumplimiento con 3 de los acuerdos interinstitucionales, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU), sobre intercambio de capacitación y asesoría técnica con un nivel de cumplimiento a la fecha de un 50%; 2) Acuerdo entre Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana (IDARD), Hoteles Iberostar y Catalonia, sobre reinserción de Tortugas Marinas y evaluación de playas, se ha cumplido en un 80% de lo acordado 3) Acuerdo entre Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana (IDARD), sobre programa Bandera Azul para evaluación de playas, se ha cumplido en un 100% de lo acordado. Evidencia: a) Contrato Ayuntamiento Santo Domingo Este-Acuario Nacional. Acuerdo] Acuerdo Acuario Nacional IDARD. 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Se han realizado auditorías financieras a través de la Cámara de Cuentas y de Recursos Humanos a través del Ministerio de Administración Pública, obteniendo en las evaluaciones un 77% de IGP, 79% en el SISMAP, 96.5% en Transparencia, 39% Ejecución metas físicas, 77% en EDI y 87% en nivel de satisfacción general en la Encuesta anual satisfacción ciudadana. Evidencia: a) Informes de resultados semestral de rendición 2023. b) Informe IGP 2023. c) Informe de EDI 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Los resultados de la Encuesta de Clima arrojaron que el 90% del personal aplican acciones de innovación y cambio en los procesos y servicios ofrecidos al ciudadano. Las solicitudes de servicios cuando se daban de manera presencial el tiempo de respuesta eran de aproximadamente cinco (05) días, cuando este mismo servicio fue ofrecido de manera online, el tiempo de respuesta es de aproximadamente 30 minutos a partir de la recepción. Obteniendo un Incremento de número de personas que acceden a las mismas de 432 en 2019 a 2260 en 2023. Evidencia: a) Relación de solicitudes y tiempo respuesta de servicios</p> <p>La institución ha implementado los cambios realizados en la Administración pública en algunos aspectos, obteniendo resultados de un 100% que abarcan Gestión y Evaluación de desempeño por resultados, 100% proceso de Compras y Contrataciones al 2023, 100% Reformas a Acceso a la Información emitida 2023, 70% Ética e Integridad Gubernamental, 80% Indicadores organizacionales, 80% NOBACI, 100% SISMAP, 100% RUTA de Planificación Estratégica Institucional y 100% Presupuesto Plurianual. Evidencia: a) Informe de Desempeño por resultados b) enlace al Portal de declaración de jurada. c) Indicadores organizacionales SISMAP, NOBACI, RUTA d) Compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad firmado 2020. e) Presentación de nómina en transparencia 2023.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>	<p>Estos niveles de eficiencia se reflejan en los resultados obtenidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública –79% SISMAP-, y en las Normas Básicas de Control Interno (80% NOBACI), Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) de 77%. Evidencia: a) Resultados SISMAP, NOBACI y IGP.</p> <p>La institución ha implementado el acceso a los servicios a través de la página Web, código QR para acceder en brochures de Carta Compromiso y en los formularios de quejas y sugerencias. Por otro lado, una tabla de descuentos afines de simplificar el trámite de los descuentos por grupos, ya que anteriormente para hacer descuentos a los grupos era necesario buscar autorización y firma del Director Administrativo y Financiero, este proceso tardaba aproximadamente 30 minutos, pero con esta nueva herramienta las boleteras pueden ofrecer directamente el descuento establecido, sin violentar los controles internos, lo que permite brindar el servicio de manera más eficiente y rápida.</p>	
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</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>Evidencia: a) Tabla de descuentos b) foto de Brochures. c) foto de Formulario Quejas y Sugerencia 2023.</p> <p>La Institución ha participado en 4 actividades de Benchmarking con Fundación Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, (MIMARENA), donde en el año 2020- 2023 se reunieron con nuestros técnicos para conocer las mejores prácticas de reinserción, nutrición y manejo de mamíferos marinos, a raíz de esto, se ejecutó satisfactoriamente, el proceso de readaptación y reinserción de los Manatíes Juanita, Pepe y Lupita a su hábitat natural, teniendo un resultado de adaptación de un 100% de efectividad.</p> <p>Evidencia: a) fotos y minutas de reuniones Liberación Manatíes. b) Informe Reinserción Manatíes. c) Rescate de bebés de manatíes. d) fotos de libros didáctico se especies marinos en 2023.</p> <p>Como resultado de las alianzas con entidades educativas sobre programas de educación ambiental, se ha logrado la sensibilización de cuarenta y dos mil quinientos sesenta y siete (42,567) estudiantes durante el periodo enero-junio 2023 a través de convenios con Centros educativos.</p> <p>Evidencia: a) Informe Semestral 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se han implementado programas de Permisos, tardanzas y Ausencias, a través de los correos electrónicos. Comunicaciones internas difundidas vía WhatsApp institucional, que antes se realizaban de manera impresa, reduciendo en un 50% el uso de papel bond. Programa de realización de presupuesto de compra, vía online. Adquisición de nuevos aires acondicionados con tecnología inverter en toda la institución. Evidencia: a) Print screen de permisos. b) Plan de Compras. c) Print Screen WhatsApp institucional.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución cuenta con una Unidad permanentemente de Auditoría Interna (UAI), la cual supervisa y autoriza en un 100% todas las actividades y gastos financieros realizados. Evidencia: a) Foto Unidad de auditoría.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Desde el 2015 la Institución ha sido reconocida con varios premios, (1) Medalla de Oro en el 2015 y (1) Medalla de Plata en el 2018, en el Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias del Sector Público por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En el año 2017, obtuvo (1) Sello de Plata por Practicas Inclusivas en el Servicio al Cliente y en 2018, (1) Sello de Oro Practicas inclusivas de Inserción Laboral en el Premio “RD Incluye” Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad, a través del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). En el año 2021, recibimos un Reconocimiento de Apoyo para la conservación de Especies, por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	(MIMARENA). Evidencia: a) Reconocimientos y fotos medallas y sellos.	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución evidencia un 77% de IGP, con el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros, a través de la Ejecución Físico-Financiera. Evidencia: a) Ejecución Físico-Financiera.</p> <p>La Institución ha implementado mecanismos de ahorro de recursos económicos en rubros como energías, obteniendo una reducción del consumo y un 9% de reducción del costo presupuestado, combustible, tiempo de procesos, entre otros, generando mejoras de costo-efectividad. Evidencia: a) Adquisición de equipos de bajo consumo. b) Análisis comparativo de consumo energético.</p>	

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