



**ACUARIO NACIONAL**  
*"Educando para la conservación"*

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

Ing. Altagracia Byas, Coordinadora  
Lic. Wanda Garcia, Directora General  
Lic. Julio Arias, Director Administrativo y Financiero  
Lic. Bienvenido Marchena, Director Técnico  
Lic. Diana Mejia , Enc. Contabilidad  
Lic. Wendy Gómez, Enc. de Recursos Humanos  
Lic. Wendy Arnauld, Enc. Jurídica  
Lic. Ángela Hernández, Enc. Depto. De Educación Ambiental  
Lic. Rey De Los Santos, Asesora de Comunicaciones  
Lic. Maria Vásquez, Asesora de la DG  
Sr. Josué Reinoso, OAI

**Santo Domingo Este**  
**05 de septiembre del 2023**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

### 1. ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

#### 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

### 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

#### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

#### 2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.2.1 LIDERAZGO
- 2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.2.3 PERSONAS
- 2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.2.5 PROCESOS

#### 2.3 ÁREAS DE FORTALEZA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
- 2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.3.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.3.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

#### 2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
- 2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

#### **4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

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

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

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

Los resultados obtenidos del CAF arrojaron una puntuación total de 631 puntos de 749 requeridos por dicho modelo, representando un 84% de fortaleza en los criterios de liderazgo, estrategia y planificación, persona, procesos, resultados orientados a los ciudadanos clientes, en las personas y responsabilidad social.

<b>1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:</b>		
<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	104	124
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	114	126
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	81	98
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	65	78
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	100	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) ( (100 puntos)</b>	40	51
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	41	51
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	45	51
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	42	51
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>631</b>	<b>749</b>
	<b>84%</b>	

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### 1.1.1 MISIÓN

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

#### 1.1.2 VISIÓN

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

#### 1.1.3 VALORES

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

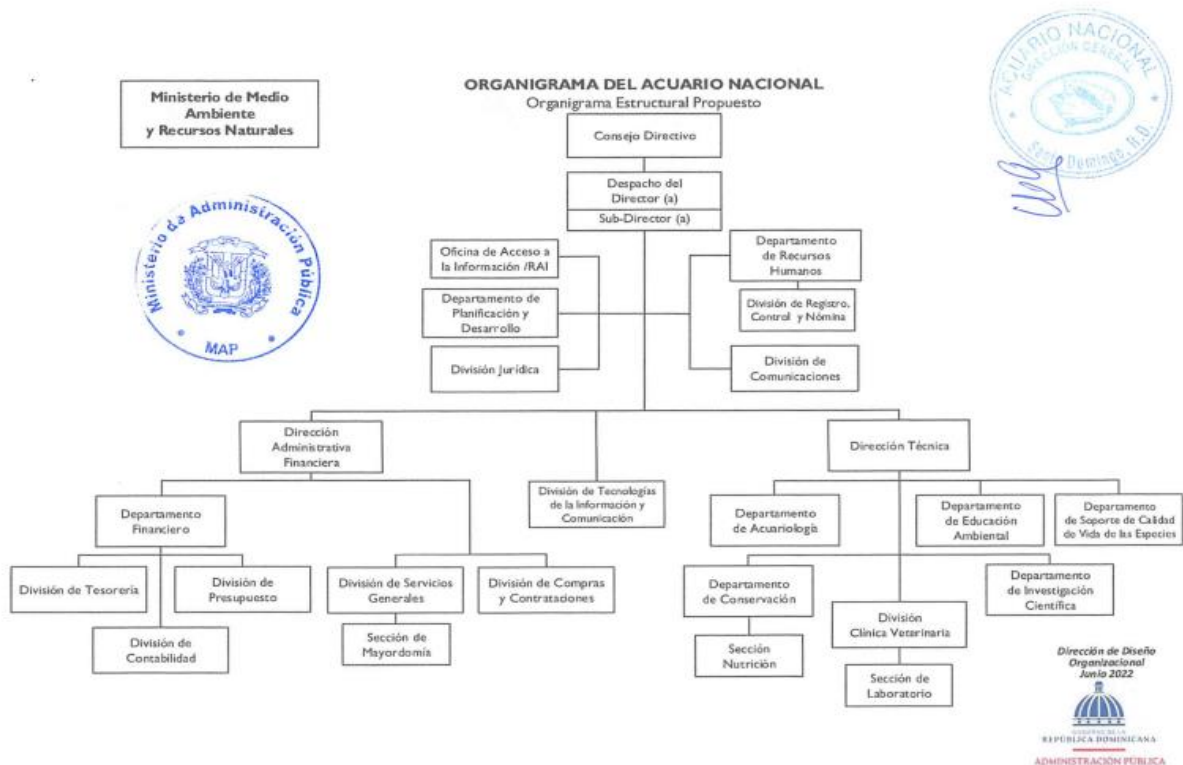
- **CALIDAD EN EL SERVICIO:** Compromiso de todos los colaboradores de aplicar las normas, procesos y herramientas establecidas, para satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar sus expectativas.
- **EQUIDAD:** Cualidad que consiste en brindar a los usuarios un buen servicio independientemente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

### 1.1.4 BASE LEGAL

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

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

### 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### 1.1.6 SERVICIOS

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Visitas Guiadas	Amabilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).
Visitas no Guiadas	Fiabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).
Asesoría Técnica y Capacitaciones	Accesibilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).
Labor Social Estudiantil y Comunitaria	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).

### 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

La Institución con el objetivo de mantener las metas y actividades alineadas al plan Estratégico Institucional, tal y como establece la ley 498-06, gestionó la certificación del Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024), aprobado por la Dirección General, a través, del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, marco de referencia para la elaboración de los Planes Operativos anuales, correspondiente al próximo año (POAs-2023). La Institución obtuvo la certificación de la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual tiene una ejecución promedio a la fecha de 44% en metas físicas y un 38% en metas financiera en el semestre Enero-julio 2023.

La institución definió la Plataforma del MEPyD (RUTA) el producto vinculado al eje 4 de Educación Ambiental, con los resultados esperados de Personas Sensibilizadas sobre la biodiversidad marina, costera y de agua dulce, obteniendo un resultado de 41,567 personas lo que representa un 57% con respecto a la meta establecida este año.

Con respecto al Plan Operativo Anual (POA Institucional) que da respuesta a los cinco (5) ejes estratégicos aprobados en dicho PEI, la institución definió un total de dos mil setecientos setenta y dos (2,772) actividades vinculadas a la programación física financiera, de las cuales se ejecutaron el 56% en el producto 5828 que corresponde Conservación de Especies Acuáticas y el 30% del producto 5830 que corresponde a Educación Ambiental, tal y como establece la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Pública, No. 423-06.

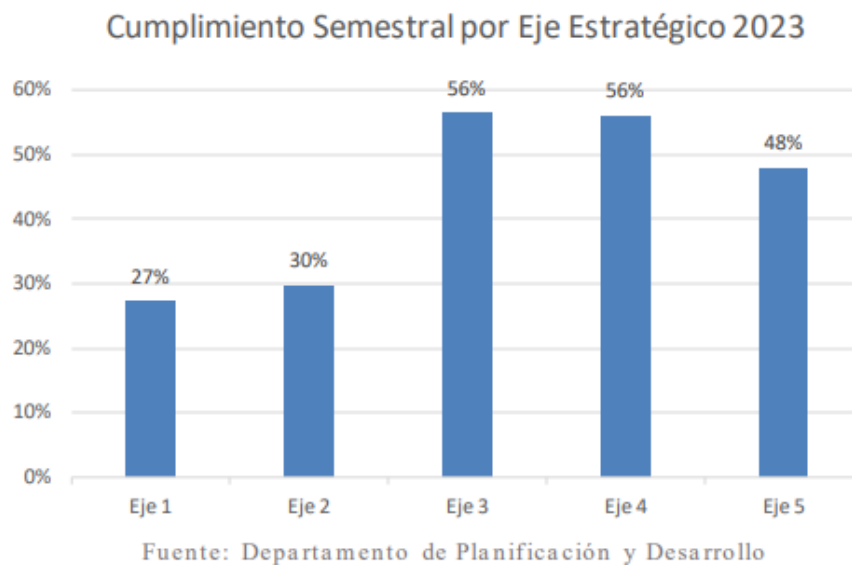
El monitoreo y evaluación de los POAs, se realiza trimestralmente, a través de la Matriz de seguimiento de POAs, logrando un cumplimiento promedio en el primer semestre de 44%.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

% de cumplimiento por Eje Estratégico	
al 30 de junio del 2023	
Eje 1	27%
Eje 2	30%
Eje 3	56%
Eje 4	56%
Eje 5	48%
Promedio	44%





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

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

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

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

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

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

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

Desde abril del año 2012, contamos con un Código de Ética Institucional, el cual periódicamente es revisado y actualizado, donde se contemplan las áreas que pueden estar en riesgo de conflicto de

intereses. Actualmente está vigente en su tercera versión, la cual fue socializada con todos los servidores públicos de la institución y durante el año se desarrollan programas de capacitación con los temas relacionado con la ética.

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

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

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

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

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

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

Dentro de las acciones de mejora continua, los encargados delegan sus responsabilidades en caso de ausencias, vacaciones y/o licencias, a un colaborador, que cuente con el conocimiento para esas realizar esas funciones, según lo establecido en el plan de suplencia.

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

### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

En la Planificación Estratégica se contemplan los aspectos de sostenibilidad ambiental, social y de diversidad, a través del establecimiento de estrategias y el planteamiento de POAs.

En el Plan Operativo Anual se han establecido metas y se han construido indicadores para medir su cumplimiento, alineado con el Plan Estratégico Institucional, los cuales son monitoreados de manera

trimestral, a través de la Matriz de Monitoreo y Evaluación y Matriz de Programación de POAs. En otro orden, contamos con una planificación del presupuesto institucional actualizada en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), elaborada y monitoreada por nuestro Director Financiero y la Encargada de Planificación y Desarrollo, según la Ley Orgánica de Presupuesto Público, la Ley 423-06.

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

Se impulsa el uso de laboratorios y Exhibiciones como espacios de Enseñanza -Aprendizaje de temas medioambientales que contribuyen en las conclusiones de profesionales de distintas carreras.

Se asegura la disponibilidad con el establecimiento de las metas en los POAs, el vínculo de insumo por metas, el presupuesto del año venidero y las proyecciones de presupuesto plurianual, así como la gestión de alianzas y donaciones interinstitucionales e internacionales que permitan implementar 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.

### **2.1.3 PERSONAS**

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

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

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

Se tiene establecido un sistema de Evaluación del Desempeño por Resultados, con el propósito de monitorear la efectividad de la ejecución de metas asignadas, al cargo ocupado por el colaborador, en dicho proceso los Evaluadores entrevistan y consensan con el personal bajo su cargo, el cumplimiento de las metas establecidas y la aceptación de dichas evaluaciones.

Para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados departamentales se han gestionado las siguientes capacitaciones: Introducción a la Norma ISO 14001:2015, Estadística Básica, talleres sobre Indicadores de Gestión y Auditoria de Procesos. Impactando al 86% de los Grupos de III al V.

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

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

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

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

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

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

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

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

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 Fundación Punta Cana, Universidad Dominico Americano (UNICDA), Distrito Educativo 10-04, UNESCO, ALPZA.

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 Punta Cana, Universidad Dominico (UNICDA), entre otros.

Para fines de seguimiento de los acuerdos interinstitucionales se realiza a través de informes de seguimiento y cumplimiento.

Contamos con un plan de mejora basado en proyectos en carpeta, de acuerdo a las necesidades y prioridades de la institución.

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.

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.

El 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.

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.

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.

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).

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.

La Institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, mediante las informaciones financieras subidas en el Portal de Transparencia, mensualmente y trimestralmente, según corresponda.

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

La institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital a través de la república digital y los sistemas de comunicación.

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

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

La institución ha implementado la aplicación de encuesta digital y código QR para el registro de quejas y sugerencias, a través del manejo de las herramientas tecnológicas, generando resultados rápido y efectivo con los ciudadanos. Los datos son manejados en las redes públicas. Asimismo, se usa para las reservaciones de visitas guiadas de los ciudadanos/clientes. Manejo de políticas para la gestión y administración de usuarios a través del servidor.

Aplicamos la TICS a través de la página Web, redes sociales, correos electrónicos y de esta forma agilizamos los procesos para obtener rapidez en el servicio. b) Los clientes pueden obtener

información de la institución de manera simultánea. c) Se puede obtener comunicación directa con los clientes. d) Le sirve de medio a los clientes para hacer sus quejas y sugerencias.

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

La Institución gestiona de manera preventiva actividades que promueven la mitigación de riesgos de los colaboradores y ciudadanos clientes, a través de seguros médicos nacional, internacional, complementario, seguro de vida y seguro de responsabilidad civil. En cuanto a los ciudadanos/clientes, también contamos con acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para personas con discapacidad, tales como: acceso a rampas para sillas de ruedas, y andadores, así como programas diseñados para que nuestro servicio llegue a todo público, ya que realizamos visitas guiadas a personas con discapacidad auditiva, materiales en método Braille, para personas con discapacidad visual y condiciones especiales.

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

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

### **2.1.5 PROCESOS**

La Institución mantiene actualizado el mapa de proceso institucional, así como estructura organizacional, manual de organización y funciones y manual de procedimientos.

Para asegurarnos de cumplir los objetivos organizacionales realizamos el análisis FODA de forma periódica, el cual contempla los riesgos y factores críticos de éxitos de los procesos misionales.

La institución establece designación y funciones para cada proceso a través de las descripciones de puestos.

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

Realizamos benchlearning con diferentes instituciones nacionales e internacionales, tales como: Programa Bandera azul con el IDARC, CODOPESCA, Fundación Punta Cana, Fundación Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR), Kilic dominicana, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, entre otras.

Se han establecido indicadores de calidad y monitoreado sus resultados por medio de las Encuestas de Satisfacción de servicios, realizadas trimestralmente. Estas encuestas de satisfacción contemplan la recogida de información relacionada con la mejora de los servicios.

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.

El Acuario Nacional coordina los procesos con otros procesos de otras organizaciones para dar un buen servicio, como: 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), Ministerio de Educación.

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.

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 mantienen 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.

El Acuario Nacional gestiona actividades y procesos interdepartamental entre el área técnica y el área Administrativa, integrando personal dentro de su misma área y de diferentes unidades.

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. Asimismo, 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).

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

### **2.2.1 LIDERAZGO.**

No aplica mejoras.

### **2.2.2 ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

No aplica mejoras.

### **2.2.3 PERSONAS.**

No se evidencia el Plan de desarrollo de competencias de Recursos Humanos a largo plazo

### **2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS.**

No se evidencia el uso de nuevas tecnologías.

### **2.2.5 PROCESOS.**

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

## **2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

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 68% de la Encuesta de Satisfacción en Redes Sociales se encuentra satisfecho de Presencia y Servicio brindado.

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.

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%.

En los resultados de las encuestas realizadas el 92% de los encuestados califica la accesibilidad entre buena y excelente, El nivel de fiabilidad está valorado por los ciudadanos/clientes en un 84% de satisfacción, un 88% expresa que ha mejorado con relación a la calidad de los servicios ofrecidos.

La institución obtuvo un 91% en atención personalizada dispensada a los ciudadanos-clientes en la encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos.

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. Institución. En ese mismo orden, ha logrado una agilidad de respuesta organizacional de un 87% y ha mejorado los procesos en un 89% y avance de un 38% en los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico 2021-2024.

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. El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 87%.

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.

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.



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.

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. 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.

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.

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. 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.

### **2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

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

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

El 87% del Personal afirma el involucramiento por parte de sus Líderes en la Toma de decisiones. El 92% de los colaboradores afirma tener conocimiento de la misión, visión y valores.

El 93% de los colaboradores afirman que en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los trámites y procesos y que conocen y se actualizan los procedimientos.

El 86% de los colaboradores afirma que en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones y se promueve la cultura de la profesionalización.

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

Desde el año 2015, la Institución ha implementado una gestión por resultados, evidenciada a través de los Acuerdos de desempeño por resultados y vinculados a los planes operativos anuales de la Institución.

La institución anualmente reconoce el esfuerzo y desempeño de sus colaboradores y a la fecha se han reconocido 3 servidores, lo que representa un porcentaje de un 4%.

### **2.3.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La institución impacta de manera directa a los Ciudadanos/Clientes, a través de las jornadas de reforestación y Limpieza de costas, charlas con temas medioambientales, activa actividad comercial de microempresarios, transporte público y privado, evidenciándose en las encuestas de Grupo de Interés, 92% de los encuestados opina que AN impacta con el desarrollo económico de la sociedad nacional.

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.

El 92% de los encuestados opina que la Institución realiza acciones dirigidas a personas en situación de desventajas o con necesidades especiales.

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.

El 92% opina que la Institución impacta en la calidad accesibilidad y nivel de transparencia, reflejando un comportamiento ético, 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.

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.

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 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.

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.

En atención a la diversidad de género 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.

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.

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.

#### **2.3.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

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.

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 al Instituto de Formación Docente Salome Ureña ISFODOSU en la elaboración de libro didáctico se especies marinos.

El Acuario Nacional obtuvo un promedio de 77% de cumplimiento con 3 de los acuerdos interinstitucionales, tales como: 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%.

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. 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.

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 ciudadanas 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.

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.

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.

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%.

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.

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.

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 Prácticas Promisorias del Sector Público por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En el año 2017, obtuvo (1) Sello de Plata por Prácticas Inclusivas en el Servicio al Cliente y en 2018, (1) Sello de Oro Prácticas inclusivas de Inserción Laboral en el Premio “RD Incluye” Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad, a través del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). En el año 2021, recibimos un Reconocimiento de Apoyo para la conservación de Especies, por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA).

La institución evidencia un 77% de IGP, con el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros, a través de la Ejecución Físico-Financiera.

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.

**2.4 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

**2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

No se evidencia la medición del costo de los servicios.

**2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

No aplica mejoras.

**2.4.3 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

No aplica mejoras.

**2.4.4 RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO.**

No aplica mejoras.

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

Este informe rinde un resumen de las áreas de mejora, las cuales, una vez evaluadas, servirán para la realización del Plan de Mejora Institucional para el año 2024.

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

La realización del autodiagnóstico ratifica las fortalezas que tiene la institución en liderazgo, persona, compromiso social, efectos sobre la población y la retroalimentación recibida a través de las encuestas, al tiempo que permite identificar las áreas de mejoras, determinar prioridades en las mismas, como son: i. Aumentar las relaciones interinstitucionales e internacionales estableciendo acuerdos público-privado (APP). ii. Gestionar la inversión tanto en infraestructura física como tecnológica. iii. Gestionar mayor apoyo presupuestario para la implementación de servicios de calidad y fortalecimiento institucional acordes a los nuevos tiempos, tal y como esperan los ciudadanos. iv. Implementar las acciones necesarias internamente para continuar la mejora continua de los procesos y los servicios. Este proceso que conllevó, además, la autopuntuación, nos permitió obtener una calificación de 104 en el criterio 1, 112 en el 2, 81 en el 3, 65 en 4, 100 en el 5, 40, 41, 41 y 42 en los criterios de resultados 6, 7, 8 y 9, respectivamente, para un total de 631 puntos de 749 con promedio de 84% de cumplimiento de los requerimientos del modelo CAF.

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