

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA



FECHA:

JUNIO 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

Guía CAF 2020
Página 2 de 118

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En Autoridad Portuaria Dominicana, contamos con un marco estratégico institucional actualizado, por la Dirección de Planificación y Desarrollo, cuya elaboración contó con la participación de los colaboradores y grupos de interés relevantes, en su planificación, se asegura la vinculación a la Estrategia Nacional de Desarrollo. Esto se evidencia en Nuestro PEI 2021-2024, cuyos ejes y objetivos específicos están apegados al PNSP y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a las ODS y al PNSP.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Marco Estratégico Institucional, Página Web, Portal de Transparencia, Actualización y socialización de la Filosofía Institucional según el PEI vigente.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo realizó la actualización del PEI 2021-2024, llevando cabo la actualización de los valores institucionales, alineados con nuestra misión y visión, donde además se planificó la vía de socialización con toda la empleomanía.</p> <p>Evidencias: Murales descriptivos de la Filosofía Institucional, Página web, Portal de Transparencia, Carnés de identificación de los colaboradores actualizados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En la Autoridad Portuaria Dominicana, nuestra planificación estratégica garantiza que nuestra Filosofía Institucional se mantenga en armonía con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Esto se logra considerando las competencias conferidas por la ley 70-70, así como el Plan Nacional de Seguridad Pública (PNSP), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el plan gubernamental.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico 2021-2024, Plan Operativo Anual, Ley 70.</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>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</p>	<p>Para asegurar la familiaridad del personal de APORDOM con la Filosofía Institucional, se implementó un plan de difusión interna. Esto incluyó la distribución de la misión, visión y valores institucionales entre los colaboradores, la instalación de murales informativos en puntos estratégicos de la institución y la incorporación de esta información en los carnés de identificación. Además, los objetivos estratégicos se revisan y comunican anualmente, adaptándose a las directrices y requerimientos actuales.</p> <p>Evidencias: Carteles informativos con la Filosofía Institucional (misión, visión, valores), Filosofía colocada en la Página Web, Carnés de colaboradores, Actividad de integración con los directores para la elaboración del POA anual.</p> <p>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, en la planificación y elaboración de nuestro POA anual, velamos que los proyectos se encuentren</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>planteados y estén debidamente vinculados a los Ejes Estratégicos vigentes.</p> <p>Hemos incorporado proyectos de amplia envergadura en materia digital, la incorporación del VUCE nos acerca cada día más al usuario, acortando tiempo de respuesta y aportando calidad en la entrega del servicio.</p> <p>Evidencias: Vinculación POA anual con los Ejes Estratégicos vigente y Proyectos de actualización.</p> <p>La Institución cuenta con un Compromiso Ético que fue socializado y firmado por todo el personal. La Institución cuenta con un Reglamento Interno. Se han impartido talleres sobre la gestión de la corrupción, se manejan las compras por el portal transaccional de la DGCP, donde se publican licitaciones, se cuenta con el sub-portal de transparencia actualizado. Canalizamos los conflictos de intereses o denuncias mediante el uso de buzones de quejas y sugerencias, así también mediante la línea 311.</p> <p>Evidencias: Reglamento, registro de participantes en talleres, inducción, portal transaccional DGCP, sub-portal de transparencia, las estadísticas de los buzones y de la línea 311.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Mediante reuniones planificadas y levantamiento con el personal de las diferentes áreas, la Dirección de la Planificación y Desarrollo, a través de su departamento de Calidad, realiza la actualización, de manera continua de los procesos y procedimientos que marcan la ejecutoria institucional, mediante auditoria aleatoria se verifica su cumplimiento y se realizan los ajustes necesarios para asegurar su cumplimiento, evitando cualquier desvío que pueda acarrear un conflicto de interés o dar pie a la corrupción.</p> <p>Las compras son manejadas por el portal transaccional de la DGCP, donde se publican licitaciones, y se actualiza con alta periodicidad el sub-portal de transparencia, se gestiona el uso de buzones de quejas y sugerencias, de igual modo tenemos habilitado también la línea de atención 311.</p> <p>Evidencias: Actualización de procesos internos, Auditoria de Procesos, Informe uso portal transaccional DGCP, sub-portal de transparencia, Estadísticas uso de los buzones internos, Informe línea 311.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Desde todas las direcciones, aseguramos que la confianza, el respeto y la lealtad, sean valores que nuestro personal evidencie en sus acciones diarias, estos son reforzados realizando actividades que los integran, desde la revisión de los alcances según la ejecución del Poa Anual, la planificación del Poa siguiente, limpieza de playas, cafecitos del bienestar, etc., donde participan líderes y directivos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual modo se realizan actividades de integración líderes/directos/colaboradores, como el cafecito portuario, el premio a la calidad.</p> <p>Evidencias: Fotos actividad de integración POA, Invitaciones, Fotos cafecitos portuarios, publicaciones, Limpieza de playas, Cafecitos del bienestar.</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>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, asumiendo la reingeniería necesaria para la transformación Institucional, y mediante los claros lineamientos emitidos por la Dirección Ejecutiva, se han realizado cambios importantes en la estructura organizativa de la Institución, logrando la unificación de procesos, la incorporación y/o modificación de nuevos procedimientos que garanticen el alcance de la calidad necesaria en materia portuaria.</p> <p>Se socializó la Estructura Organizativa aprobada por el MAP con todos los directores de áreas.</p> <p>Evidencia: Planteamiento de modificaciones a la estructura, Acompañamiento técnico del MAP, Correos y comunicaciones, Procesos, Procedimientos.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el Departamento de Desarrollo Institucional se realiza el monitoreo constante que evidencia los alcances obtenidos por la Institución, según el nivel de ejecutoria vs la planificación aplicando los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>indicadores en cada caso, medimos el desempeño y el impacto institucional.</p> <p>Evidencias: Indicadores PEI/Indicadores Ejes y Objetivos, Indicador POA anual, Indicadores SISMAP, Indicadores NOBACI.</p> <p>Hemos realizado acciones de comunicación estratégica coordinada y sostenida con los colaboradores portuarios, a fin de fortalecer los vínculos con los grupos de interés, escuchándolos e informándolos, lo que ha contribuido a prevenir conflictos y malas interpretaciones, así como a proyectar una imagen de consenso de fomento del respeto mutuo y de responsabilidad social.</p> <p>Se realizan auditorías por otras dependencias externas (Contraloría General de la República) a fin de dar seguimiento al buen manejo y recomendaciones de mejoras para el fortalecimiento de la Gestión, haciendo énfasis en el área de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: Auditorías realizadas por la CGR, visitas a los clientes, reuniones, Encuestas de satisfacción</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>Desde la OAI se realiza un monitoreo constante de la gestión de la información según su planificación anual, de igual modo desde el Departamento de Desarrollo Institucional, los objetivos estratégicos son monitoreados por medio de la ejecución de los planes operativos anuales y su vinculación con los mismos. Se realizan auditorías periódicas de control</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>interno y aplicamos las normas de control interno NOBACI.</p> <p>Evidencias: Desarrollo y adecuación de todo el sistema electrónico Institucional, correo electrónico Institucional/empresarial, Actualización de las firmas digitales en los correos electrónicos institucionales, sub-portal de transparencia, registros de la OAI, Planes operativos anuales de cada área, Indicadores de la NOBACI.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En APORDOM, el Comité de Calidad Institucional lleva a cabo la evaluación según el modelo CAF aplicado anualmente, contamos con una Política de Calidad actualizada y socializada en la Institución.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones CAF anualmente, Acompañamiento del MAP, Comité de Calidad estructurado, Política de Calidad colocada en la página web</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>En la Autoridad Portuaria Dominicana, mantenemos una actualización constante de la información pertinente a la Institución, mediante el uso de las plataformas sociales donde se ofrece de una manera novedosa, las ejecutorias de la Institución, manteniendo de esta manera informada a la comunidad y a los grupos de interés de todos nuestros logros y alcances. De manera interna, contamos con el Intranet, para compartir y mantener actualizado a todos nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias: Página Web, Redes Sociales, Prensa.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En la Autoridad Portuaria Dominicana, hemos implementado una reestructuración institucional enfocada en tecnología, la cual ha sido meticulosamente organizada. Disponemos de la actualización de equipos tecnológicos esenciales para que nuestro personal desempeñe sus labores eficientemente. Además, se han establecido comités que promueven la colaboración y aseguran la consecución de resultados sobresalientes</p> <p>Evidencias: Comité de Calidad, Comité Técnico, Comité de Compras, Comité de Transparencia.</p> <p>En APORDOM, garantizamos una gestión fluida de la información a través de una comunicación interna y externa eficaz, facilitada por el uso avanzado de la tecnología.</p> <p>Evidencias: Interna: Intranet, Boletín informativo, WhatsApp, Murales. Externa: Redes Sociales, Página Web, Prensa.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>En la Autoridad Portuaria Dominicana, garantizamos la integración de innovaciones en nuestra agenda anual. Disponemos de directrices claras para el mejoramiento constante, que comienzan con la evaluación anual utilizando la metodología CAF, seguido por el desarrollo de planes de mejora, el análisis minucioso de procesos para aplicar cambios pertinentes y la capacitación continua de nuestro personal.</p> <p>Evidencias: Implementación anual de la guía CAF, Plan de Mejora anual, Actualización de los Procesos, Auditoría de Procesos, Plan anual de capacitación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>En APORDOM se planifica comunicar de manera efectiva los cambios necesarios según las evaluaciones y planes de mejoras, ejecuciones que se evidencian en las reuniones de socialización por dirección.</p> <p>Evidencias: Reuniones con las áreas involucradas, Minutas de reuniones, Socialización de procesos actualizados, Firma de los procesos actualizados por el responsable del proceso.</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>En APORDOM, llevamos a cabo un monitoreo constante del Plan Operativo Anual (POA) para asegurar que se alcancen los objetivos propuestos. Esto incluye una evaluación trimestral de los avances y métricas en cada departamento. Contamos con varios comités, como el Comité Financiero, de Calidad, Medioambiental y de Transparencia, que se dedican a fomentar un trabajo colectivo basado en nuestros valores y en la transparencia. Estos comités tienen reuniones mensuales para evaluar los proyectos y su progreso. Nuestro Director Ejecutivo fomenta una política de puertas abiertas y mantiene una relación cercana con el equipo. Él es responsable de aprobar políticas y beneficios que contribuyen al bienestar de los colaboradores. Además, organizamos talleres y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>formaciones para reforzar los valores e integridad de nuestro personal.</p> <p>Evidencias: comunicaciones, convocatoria, reconocimientos, lista de asistencia.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Autoridad Portuaria Dominicana valora y practica una política de inclusión y accesibilidad, donde la alta dirección promueve un ambiente de apertura, equidad y receptividad hacia sugerencias y reclamos. Se ha establecido un sistema de programación de citas accesible para todos los colaboradores. La cultura de nuestra organización se cimienta en el respeto mutuo y la igualdad de trato para todos los que forman parte de la institución. El equipo tiene la oportunidad de concertar encuentros con el Director Ejecutivo o con el responsable de Recursos Humanos, siempre que se sigan los procedimientos establecidos, como el sistema de citas o el contacto telefónico.</p> <p>Evidencias: Registro de visitas, comunicaciones internas, convocatorias a reuniones, publicaciones en las redes sociales y en la página web, medidas de inclusión colocadas en la Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdo con la fundación “Yo También Puedo”.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Autoridad Portuaria Dominicana organiza encuentros regulares con el personal, comunicando las convocatorias a través de comunicados internos, correos electrónicos colectivos y visitas directas a los distintos departamentos. Disponemos de</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>comités dedicados a temas fundamentales que reflejan la diversidad de nuestras áreas de trabajo, y mantenemos buzones de sugerencias para fomentar la participación. Además, aprovechamos estas reuniones para llevar a cabo consultas y compartir información relevante.</p> <p>Evidencias: Planes de acción, videos y fotos, minutas de las reuniones, convocatorias, material audiovisual y POP.</p> <p>La Institución lleva a cabo la ejecución y evolución de un plan de formación para los colaboradores, basado en la identificación de necesidades específicas y el cumplimiento de su agenda, incluyendo también talleres para la integración del equipo. El esquema anual de capacitación se actualiza trimestralmente, brindando a los colaboradores la oportunidad de avanzar en su desarrollo académico y profesional.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación y listado de asistencia a los talleres, cursos impartidos, indicador del SISMAP.</p> <p>En APORDOM, mediante las Matriz de Actualización y Delegación de firma se designa y se delega en los colaboradores tareas y compromisos de temas clave de la Institución. Se realiza revisión trimestral de los proyectos ejecutados por las distintas áreas y divisiones conforme al logro de los objetivos planteados en el POA de cada área.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: Comunicados, correos, memorándum con las designaciones, publicación de los boletines informativos y noticias relacionadas al sector, premiación al mérito, al desempeño y a la trayectoria.</p> <p>En APORDOM se han detectado las necesidades de capacitación en todas las áreas, basadas en el resultado de la evaluación por competencias realizada a cada colaborador por parte de su jefe inmediato. Además, se otorgan permisos para estudios, se promueven iniciativas de capacitaciones, formaciones, se imparten talleres, con la finalidad de desarrollar las capacidades técnicas y profesionales del personal de la Institución. Trimestralmente se les notifica de la disponibilidad de cursos, talleres, charlas y diplomados para que realicen los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Comunicación enviada por la Dirección de Recursos Humanos, formulario de detección de necesidades de capacitación, plan de capacitación anual, reuniones programadas a través de la Dirección de Recursos Humanos con la MAE, permisos en los expedientes del personal.</p> <p>Se actualizaron las políticas y procedimientos para premiar a los colaboradores. Un comité realiza las evaluaciones de lugar a los servidores que son seleccionados por cada director en sus áreas de trabajo; se seleccionan los ganadores atendiendo a las puntuaciones más altas obtenidas en base a las evidencias recopiladas. Se realiza la premiación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>anual para los colaboradores atendiendo a su trayectoria, buen desempeño y mérito.</p> <p>Evidencias: Ceremonia de premiación y publicación en las redes sociales, matrices de evaluación de postulados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Desde la Dirección Comercial se establece un programa de visitas anualmente distribuido a nuestros clientes externos de la siguiente manera. Se procede a contactarlo por medio de correo electrónico y llamada telefónica con la finalidad de obtener una reunión, en la cual se realiza un levantamiento de las inquietudes y necesidades actuales de estos grupos de interés con el objetivo de mejorar la Institución.</p> <p>APORDOM estuvo presente en la XLV Reunión Portuaria del Istmo Centroamericano (REPICA) en Nicaragua.</p> <p>Se participó en la feria Seatrade Cruise Global 2023, instalando un stand con relevante información del sistema portuario dominicano.</p> <p>Evidencias: Minutas enviada, Fotos, publicaciones en las redes sociales y pagina web.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades del sector político, con el objetivo de fomentar el intercambio de información, docencia, experiencias en las áreas que amerite.</p> <p>Evidencias: Reuniones sostenidas con: El Director de la Organización de Hidrografía Internacional (OHI), renovación de acuerdo con ADOEXPO, fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la Institución.</p> <p>Reuniones con las diferentes autoridades que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector marítimo y portuario. Contamos con una comisión presidencial para el desarrollo y modernización portuaria que está dirigida por el presidente del consejo de APORDOM.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, registro de visitas, fotos, publicaciones en la página web y las redes sociales, participación en la feria Seatrade y en diversos congresos portuarios.</p> <p>La Institución ha establecido mesa de trabajo, con los principales actores que influyen en la modernización del sistema portuario. Para ellos se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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>convocan a una reunión mensual para trabajar los diversos temas que aporten en las mejoras del sistema portuario.</p> <p>En consonancia con las políticas públicas establecidas la Institución ha desarrollado los mecanismos para impulsar la eficiencia de los productos y servicios que se ofrecen en los puertos a nivel nacional. Creación de alianzas públicas-privadas para la modernización de los puertos.</p> <p>Evidencias: licitación para el desarrollo de puertos turísticos y comerciales, inauguración del Muelle Turístico y Pesquero en Sánchez, Inauguración Muelle Pesquero y Turístico en Cabeza de Toro,</p> <p>Reuniones periódicas con los representantes del sindicato portuario. Acuerdo con la MESCYT, acuerdo con el Ayuntamiento de SDO, acuerdo con ADOEXPO.</p> <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales, notas de prensa, emails, acuerdo con la MESCYT, acuerdo con el Ayuntamiento de SDO y ADOEXPO.</p> <p>Se han realizado diversas reuniones con los navieros para fortalecer las relaciones. Comunicación permanente con los sindicatos activos.</p> <p>Evidencias: Reuniones sostenidas, fotos, publicaciones en las redes sociales y en la página web de la Institución, congresos, etc.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Se realiza un levantamiento de los principales e influyentes medios de comunicaciones, luego se procede a evaluar y crear un cronograma de actividades idónea para APORDOM.</p> <p>Para la actualización del Plan de Marketing, se verificaron los proyectos realizados y se procede a crear nuevos proyectos idóneo para la Institución. La Institución cuenta con un Plan de Marketing.</p> <p>Evidencias: Registro de Contactos y Base de Datos. Entrevistas, fotos, videos, página web, y redes sociales, reconocimientos otorgados, resultados de encuestas y Plan de Marketing que reposa en la Dirección Comercial.</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> <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</p>	<p>Al realizar un análisis FODA como parte de la actualización de nuestra Planificación Estratégica, identificamos las necesidades y condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de revisión ley 70-70, Revisión y actualización anual del IPC, Análisis FODA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>La Institución cuenta con un Directorio Portuario actualizado, conformado por los diversos grupos de interés del sector portuario, mediante acercamiento constante desde la Dirección Comercial se mantiene una estrecha comunicación que permite la toma de decisiones certeras ante las necesidades y expectativas que manifiestan.</p> <p>Evidencias: Directorio portuario actualizado, Encuestas de satisfacción, Cronograma de visitas, Informe visitas realizadas</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La Institución se encarga de proponer reformas en el sector público relacionadas con los puertos. Además, se ajusta a las directrices del plan de gobierno vigente y se incorporan acciones en la planificación anual para abordar las necesidades identificadas. También se presenta informes de gestión semestrales y anuales a la presidencia, que incluyen avances, logros y el impacto en la prestación de servicios.</p> <p>Evidencias: Reuniones sector Portuario, Reuniones sectorizadas (pescadores), Proyectos muelles pesqueros, Informe presidencia semestral/anual, Informes de gestión Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 FODA, y se toma como punto de partida para la elaboración y adecuación de la filosofía Institucional. La Institución sigue el modelo de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con el fin de evaluar el nivel de riesgo en los procesos y operaciones que son realizados en la Institución.</p> <p>Evidencias: Análisis FODA realizado que sirvió de base para la elaboración del PEI 2021-2024, auditorías y ranking de control NOBACI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la</p>	<p>Se cuenta con un plan estratégico Institucional actualizado, realizado tomando en cuenta nuestra Misión y visión, debidamente alineados a la estrategia nacional de desarrollo, de igual modo los objetivos y ejes actuales representan el punto de partida para los planes operativos anuales, mismos que monitoreados aseguran el cumplimiento de los indicadores de gestión.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024, Alineación de la Planificación Estratégica a la END 2030, Objetivos institucionales, Filosofía Institucional.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas con los grupos de interés que permiten el desarrollo de las ciudades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>portuarias mediante alianzas y proyectos en beneficio del país y su gente.</p> <p>Evidencias: Reuniones Pescadores por zona/muelle pesquero.</p> <p>La Institución cuenta con una División de Beneficios Laborales desde donde se realizan los controles de ayudas y asistencias sociales, consciente de la importancia de mantener la adecuada salud bucal de todos sus colaboradores, la Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM), cuenta con la Unidad de Odontología, brindándole atención a los colaboradores de la Institución y ofrecer servicios especializados en esta área. De igual modo contamos con el proyecto Banco de Sangre APORDOM, que actualmente se encuentra en un 100% de ejecución. Acuerdo interinstitucional entre APORDOM / Homocentro Nacional.</p> <p>La Institución ha establecido políticas medioambientales, mediante proyectos internos, campañas de concientización del cuidado de medio ambiente, así como la incorporación a la limpieza de playa anualmente.</p> <p>Evidencias: Fotos de odontología, Listado de colaboradores atendidos en el consultorio odontológico, Certificación de habilitación de salud pública, Avances banco de sangre, fotos jornada limpieza de playa.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, se elabora el presupuesto anual de ingreso, lo que permite tener una proyección sobre los gastos e inversiones en los que puede incurrir la Institución.</p> <p>Se evalúa el Plan Operativo Anual, mediante informes de avance y alcance trimestral. Las tareas son ejecutadas conforme a lo presupuestado y mediante una adecuada gestión de compras se cumple con la programación anual y el presupuesto acordado.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual de ingresos y gastos, ejecución presupuestaria mensual, Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo gestiona la realización de levantamiento de necesidades de las partes interesadas a la Institución y las demás Direcciones, con las cuales se crea el análisis FODA que permite la creación del Plan Estratégico Institucional. La Institución cuenta con un Plan Estratégico elaborado acorde a los lineamientos del Gobierno Central y las Autoridades Competentes, cuyos objetivos son plasmados en base a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>prioridades que se traducen para su ejecución anualmente en los POAs.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, POAs anuales colgados en el portal de transparencia institucional.</p> <p>Los directores de áreas gestionan junto a sus encargados y demás colaboradores los programas y actividades a desarrollar anualmente para que la Institución pueda alcanzar los objetivos propuestos. Se crean los diferentes Planes Operativos Anuales que posteriormente son unificados por la Dirección de P y D, aprobados por el Director Ejecutivo. La Institución cuenta con planes y proyectos claros y sus indicadores de medición en la ejecución. La ejecución de los POA es medida trimestralmente y atendiendo a los resultados obtenidos se identifican las acciones a implementar, los planes que no se puedan materializar en un año, deben pasar al periodo siguiente.</p> <p>Evidencia: POA en cada dirección, reportes trimestrales entregados al Director Ejecutivo, la OAI y la NOBACI.</p> <p>Las actividades por realizar son planificadas en los Planes Operativos y se reportan trimestralmente sus niveles de avances a la Dirección de Planificación y Desarrollo. A fin de año, Planificación comunica el nivel de cumplimiento alcanzado en el Plan Operativo Anual Institucional. Se evidencia que la Institución comunica de manera eficaz mediante reuniones y mesas de trabajo con los directores y encargados de área, los planes y proyectos y estos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>a su vez comunican a sus colaboradores de área, las tareas específicas y los planes de acción para lograrlos. Los proyectos son evaluados por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: Convocatorias, mesas de trabajo para la elaboración del POA, fotos, registro de participantes, correos.</p> <p>La Institución cuenta con un plan operativo anual institucional y éste tiene su medición trimestral a través de un informe con los avances por proyecto. También se lleva a cabo la evaluación de desempeño a los colaboradores.</p> <p>En el comité de Calidad se evalúan las acciones de mejora necesarias para alcanzar los objetivos planteados atendiendo a los lineamientos del CAF, se monitorean las actividades programadas y son reportadas periódicamente al MAP y la Máxima Autoridad. Se toman acciones atendiendo a las evidencias suministradas y los planes son ajustados conforme a los hallazgos detectados.</p> <p>Evidencias: Informe trimestral de la ejecución del POA, formularios de acuerdos y evaluación de desempeño, correos y fotos, actividad de reintegración al POA, registro de constancia de reunión, socialización de alcance del POA.</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>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>Para lograr los objetivos de gestión del cambio, se definen indicadores y se planifica la simplificación de trámites y mejora de procesos mediante la aplicación de tecnología de información.</p> <p>El indicador de la gestión del cambio es medido mediante la realización de las encuestas de clima organizacional y la de satisfacción ciudadana. Se realizó la encuesta de clima laboral 2023.</p> <p>Evidencias: Procedimientos de los procesos mejorados, Actas de reuniones de los comités relacionados a la mejora de los procesos.</p> <p>En esta Autoridad Portuaria Dominicana buscamos construir una cultura impulsada por la innovación y se establecen objetivos y plazos claros para alcanzarlos, identificando herramientas y métodos efectivos para lograrlos, para esto se involucra a todo el personal y se capacita según sus necesidades y habilidades posteriormente evaluamos la efectividad de las herramientas y métodos utilizados, se mide el progreso hacia los objetivos y se evalúa la satisfacción y compromiso de los colaboradores con la cultura de la innovación. Prestamos atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, por esto realizamos un benchmarking en el 2021, comparando el Puerto de San Pedro con el Puerto Sandino en Nicaragua.</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación, Benchmarking Institucional 2021, aún vigente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Para comunicar la política de innovación y resultados de la organización a los grupos de interés relevantes, se establecen objetivos, estrategias y la información relevante para ellos. Se lleva a cabo la comunicación mediante reuniones sostenidas por la Dirección Ejecutiva y se mide su efectividad, evaluando la comprensión y percepción de los grupos de interés. Si es necesario, se toman medidas para mejorar la comunicación y percepción sobre la política de innovación, con el fin de lograr una comunicación efectiva y clara con todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados, visitas realizadas a los navieros, comité de modernización de los puertos, muelles pesqueros habilitados y en proceso de planificación.</p> <p>La Institución ha identificado la necesidad de promover la generación de ideas innovadoras y creativas del personal para mejorar la gestión y satisfacer las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y brindar bienes y servicios de mayor valor agregado. La Dirección Ejecutiva impulsa el cambio y mantiene una comunicación de puertas abiertas con el personal, a través de diferentes canales de comunicación como un buzón de quejas y sugerencias, herramientas de integración de Office 365 y reuniones con el personal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>También contamos con el Premio a la calidad que incentiva a la creación de propuestas innovadoras y creativas del personal. La página Web de la Institución se actualiza periódicamente de acuerdo con las necesidades. Contamos con la certificación A2 y A3 de la OGTIC sobre el cumplimiento de la Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano y la Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano respectivamente.</p> <p>Evidencias: Fotos, publicaciones, reuniones sostenidas con el personal, certificación A3, A2. Página web institucional.</p> <p>Para asegurar la disponibilidad de recursos identifican los cambios necesarios para mejorar la gestión y el servicio ofrecido, y se establece un plan de acción detallado que incluye los recursos necesarios y los plazos de implementación. Se asignan los recursos necesarios y se realiza un seguimiento constante del plan de acción, así como también evaluaciones periódicas para asegurarse de que se están implementando adecuadamente los cambios y que los recursos se están utilizando de manera efectiva y eficiente. En caso de desviaciones, se toman medidas correctivas y se realizan ajustes y en los recursos asignados si es necesario.</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual, POA, evaluación trimestral del POA.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Documento Externo
SGC-MAP

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La Institución realiza un diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Tenemos el Plan Operativo Anual donde se contemplan dichas necesidades, en dicho plan se realizaron diferentes proyectos para mejorar de manera integral a nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias: Levantamiento de detección de necesidades de capacitación, programa de inducción, documento del diagnóstico y el reporte de avances en el POA.</p> <p>Desde la Dirección de Recursos Humanos se verifica que el personal contratado cumpla con el perfil requerido para el puesto, que contribuya con el logro de la misión y la visión institucional. El personal nuevo ingresos se le realiza entrevista por competencia de acuerdo con el perfil que se requiera. A nuestros colaboradores se les evalúa para darle la oportunidad de ser promovidos si cuentan con el perfil y las competencias requeridas</p> <p>En APORDOM se han realizado premiaciones a los colaboradores atendiendo a su desempeño laboral, al mérito y trayectoria. Se cuenta con Las políticas y procedimientos actualizadas.</p> <p>Evidencias: Políticas de selección y reclutamiento de Recursos Humanos, manual de cargos preliminar y plan de capacitación de la Institución, certificados</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>emitidos, fotos, formularios de evaluación, publicación en las redes sociales.</p> <p>La Institución cuenta con políticas de gestión de Recursos Humanos. Ofrecemos la oportunidad de forma igualitaria de dirigir los puestos directivos las mujeres que cuenten con las competencias necesarias para el puesto. Contamos con 14 direcciones, de las que el 44% está siendo dirigida por mujeres. Tenemos un acuerdo firmado con la fundación Yo También Puedo, tenemos tres colaboradores en situación de discapacidad, quienes se sienten comprometidos con la Institución y reciben un trato afable e igualitario de parte de sus directivos.</p> <p>Contamos con un equipo de baloncesto de la Institución.</p> <p>Evidencias: Registro de nómina, expedientes de los colaboradores, registros de asistencia, publicación en las redes sociales.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>APORDOM cuenta con un acuerdo con la fundación Yo También Puedo. tenemos las Inclusión Laboral de tres jóvenes en situación de discapacidad. Contamos con personal discapacitado, quienes se sienten comprometidos con la Institución y reciben un trato afable e igualitario de parte de sus directivos. Contamos con una política de inclusión que está disponible en la carta compromiso al ciudadano y fue socializada con</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales,</p>	<p>todo el personal de la Institución. Ofrecemos las condiciones de accesibilidad para nuestros colaboradores en situación de discapacidad. (rampas de accesos).</p> <p>Evidencias: Publicación en las redes sociales, parqueos para discapacitados y rampas. Acuerdo con la fundación “Yo También Puedo”.</p> <p>La selección y el desarrollo del personal se trabaja con base en sus descripciones de puestos. Se realizan acuerdos de desempeño anual con todos los colaboradores de acuerdo con su grupo ocupacional. En la actualidad contamos con la estructura, la misma se encuentra aprobada en el MAP.</p> <p>Evidencias: Descripción de puestos y formularios de solicitudes de puesto, manual de cargos en proceso.</p> <p>En APORDOM Fomentamos una cultura de equilibrio entre la vida laboral y los diferentes roles que desempeñan las colaboradoras. contamos con un total de 1,727 colaboradores al 30 de diciembre del 2023, de los cuales 1,011 son del sexo masculino y 716 son femeninos lo que significa que el 45% de los colaboradores son del sexo femenino. Contamos con 13 direcciones de las cuales 7 son ocupadas por mujeres, del personal directivo (directores de áreas), el 55% son mujeres.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Se han realizado capacitaciones online por medio del INAP y de la OEA.</p> <p>Evidencias: Listado de colaboradores activos, nómina, Plan de capacitación, listado de participantes, certificaciones emitidas.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Institución elabora un programa de capacitación anual y gestiona un plan de formación basado en las necesidades del personal. Se ejecutó al 100% el plan de capacitación anual logrando un reconocimiento especial a nuestro Director Ejecutivo.</p> <p>Evidencias: Programa de capacitación, formulario de detección de necesidades de capacitación y certificaciones emitidas.</p> <p>La Institución ha proporcionado el personal idóneo para ocupar los diferentes puestos de trabajo garantizando que los servidores públicos cuenten con las capacidades y habilidades competentes para el desempeño de las funciones de estos, capacitando a los mismos de acuerdo con sus necesidades. El proceso de reclutamiento y selección de personal se realiza una revisión exhaustiva de los perfiles, a</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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>través de entrevistas para seleccionar aquellos perfiles que tengan afinidad a nuestra misión, visión y objetivo.</p> <p>Evidencias: Programa de capacitación anual, registro de asistencia a los talleres de capacitación.</p> <p>Realizamos la conformación de equipos de trabajo atendiendo a las necesidades de diferentes áreas, así también llevamos a cabo una serie de actividades de formación con el interés de desarrollar las capacidades técnicas y profesionales del personal de la Institución. Se realizan mesas de trabajo con representantes de las áreas involucradas, para la ejecución y revisión de los proyectos.</p> <p>Evidencias: Conformación de comités, capacitaciones (presencial y virtual), registro de participantes.</p> <p>La Institución cuenta con un Plan de Capacitación Anual basándose en la detección de necesidades de capacitación de todo el personal, tanto en las habilidades personales y gerenciales, así como para el desarrollo de las capacidades de liderazgo en la gestión pública. Se presentan periódicamente los cursos disponibles para que los colaboradores lo realicen</p> <p>Evidencias: Formulario de evaluación y Formulario de detección de necesidades de capacitación aplicados, comunicaciones a las diferentes áreas, plan de capacitación anual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En APORDOM a los colaboradores de nuevo ingreso se les da una inducción con una visión general, misión, valores, nuestro régimen ético, la ley 70 que creó nuestra Institución, sobre la NOBACI y la VAR. Los colaboradores de nuevo ingreso son guiados por sus jefes inmediatos o la persona designada por éstos.</p> <p>Evidencias: Evaluación del desempeño de los colaboradores, reporte de avances de los jefes inmediatos.</p> <p>Contamos con la implementación de concursos internos para ocupar puestos vacantes, cuando las áreas presentan vacantes en posiciones internas, se rastrea y evalúa al personal interno dándole la oportunidad de asumir esta promoción y avance en su carrera laboral.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de promociones internas mensuales. Solicitud de vacante para puestos internos.</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>Se han realizado reuniones y capacitaciones impartidas de forma virtual, utilizando las plataformas Zoom y Teams. La Institución cuenta con una página web actualizada, con redes sociales activas en las que se publican continuamente las actividades desarrolladas en la Institución y los proyectos futuros. El 90 % de nuestra capacitación son realizadas de manera virtual con plataforma</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>asincrónica para facilitar la disponibilidad de horarios a nuestros colaboradores</p> <p>Evidencias: Minutas levantadas, publicaciones en las redes sociales, fotos.</p> <p>La Institución cuenta con el comité de emergencia oficial ante el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), el Comité de Gestión Ambiental, el Comité de Visitas a los Puertos. La Institución cuenta con buzones para depositar quejas y reportar conflictos. Se impartieron talleres en conmemoración del Día Mundial de la Salud en el trabajo, Taller de Prevención ante Terremoto y Tsunami, impartido por el Centro de Operaciones de Emergencia COE</p> <p>Evidencias: Listado de los miembros del comité, publicación en las redes sociales, fotos, reporte de quejas y sugerencias emitido por la OAI.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos para cumplir con los requerimientos de una capacitación competente cuenta con un formulario para evaluar el impacto del desarrollo de cursos de capacitación para sus colaboradores. Formulario de Evaluación de Capacitación APD-F-RR. HH-2I y con una Matriz de Detección de necesidades por Direcciones, Departamentos y Divisiones</p> <p>Evidencias: Formulario de detección de necesidades de capacitación, comunicación interna.</p>	

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>En la Autoridad Portuaria Dominicana Se implementa la cultura del dialogo y la comunicación abierta mediante la realización de actividades de integración, de igual manera se utilizan herramientas tecnológicas para promover una comunicación efectiva.</p> <p>Evidencias: herramientas de office 365, minutas de reuniones, agendas de actividades, publicaciones en las redes sociales y la página web.</p> <p>En APORDOM a los fines de propiciar una cultura de participación de los colaboradores, se encuentran habilitados en la planta física de su sede central buzones de quejas y sugerencias ubicados en los 3 niveles de la Institución. De igual manera se ha creado el premio a la calidad para incentivar el trabajo en equipo y el aporte de ideas, de los clientes internos de la Institución.</p> <p>Evidencias: balances de gestión de los buzones de sugerencias, proyectos realizados, premio a la calidad, Registros de la OAI, fotos, listado de comités, actas y minutas de reunión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>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>Desde cada una de las Direcciones de APORDOM, Se realizan actividades en las que se involucra al personal en el desarrollo de planes, estrategias y el diseño de procesos.</p> <p>Evidencias: minutas de reuniones, comités de trabajo, POAs, acuerdos de desempeño.</p> <p>La Institución realiza encuestas de clima organizacional y se establecen acuerdos de desempeño con los colaboradores atendiendo a las directrices del MAP.</p> <p>Evidencias: acuerdos de desempeño, envío del informe de números de colaboradores con acuerdos de desempeño, indicadores del SISMAP.</p> <p>En la Institución contamos con la línea 311 donde se pueden reportar quejas y situaciones desfavorables que se hayan presentado con los jefes inmediatos, así también tenemos buzones físicos y un buzón electrónico colgado en la página web. En el año 2023 en la APORDOM se realizó la encuesta de clima organizacional:</p> <p>Evidencias: Registros en la OAI, buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Contamos con una estructura adecuada para el buen desenvolvimiento de las actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente. En nuestras instalaciones contamos con extintores y las rutas de evacuación claramente visibles para todos los colaboradores.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Evidencias: Remodelación de áreas físicas, existencia de dispensario médico y odontológico, comité de salud ocupacional, Área de salud mental, clasificación de los desechos sólidos.</p> <p>En APORDOM propiciamos un buen clima laboral con la flexibilidad de horario en casos que el personal lo amerite comunicándole oportunamente a su jefe inmediato y éste a su vez se lo comunica a la dirección de Recursos Humanos para tomar las consideraciones de lugar.</p> <p>Evidencias: Registro de permisos, acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parciales, registro de asistencia</p>	
<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>Contamos con facilidades tales como, rampas y parqueos para el personal discapacitado.</p> <p>Evidencias: Señales en parqueos, rampas, fotos, publicación en las redes sociales sobre la importancia de ese recurso humano para la Institución.</p> <p>Actividad “Portuaria Educa en las 3R”, jornada de limpieza de playas. Charlas, centro de salud mental, premio a la calidad y la mejora de los procesos, premio a la calidad de los procesos portuarios (puertos de excelencia), premio al mérito, la trayectoria y el desempeño.</p> <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales, política del premio a la calidad y la mejora</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	de los procesos, registro de evaluación del desempeño de postulantes al premio.	

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:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). ✓ 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 	<p>Creamos lazos con los socios clave del sector, de la sociedad civil y sector gobierno involucrados a la Institución, logrando así una mejor resolución de situaciones. Pertenecemos al Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), con quienes realizamos actividades con miras al Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP).</p> <p>Evidencias: Directorio Portuario, registro de proveedores del Estado, contratos con Ship Chandlers, fotos, página web de SICA.</p> <p>Acuerdos con el MIMARENA para realizar actividades que impacten positivamente al medio ambiente, como el programa de reciclaje 3R's, eliminación del uso de las botellas plásticas y el convenio interinstitucional con el Ministerio de Obras Públicas (MOPC) para ejecutar el "Plan Nacional de Rehabilitación, Remozamiento y Construcción de los Muelles Pesqueros". Además, contamos con un comité de gestión ambiental.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>✓ 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>Evidencias: Minuta de las reuniones, talleres de capacitación presencial y virtual, redes sociales, página web.</p> <p>En APORDOM realizamos acuerdos y alianzas con miras a asegurar la mejora continua de los procesos, en estos se detallan las responsabilidades de las partes involucradas y cumplen con el debido proceso legal que corresponde.</p> <p>La Dirección Legal gestiona la realización de Acuerdos que mitigen las necesidades de las partes interesadas con la Institución y las demás Direcciones. La Institución cuenta con un Plan Estratégico elaborado acorde a los lineamientos del Gobierno Central y las Autoridades Competentes, cuyos objetivos son plasmados en base a prioridades que se traducen para su ejecución anualmente en los POAs.</p> <p>Las alianzas público-privadas son evaluadas a lo interno y atendiendo a los lineamientos de la Dirección General de Alianzas Público Privada (DGAPP).</p> <p>El responsable que figura en el convenio firmado debe garantizar el cumplimiento de este.</p> <p>Evidencias: Acuerdos-convenios firmados, alianzas establecidas, actas de reuniones sostenidas, minutas y correos electrónicos, resoluciones del consejo de administración de la Institución, resoluciones de la DGAPP, áreas responsables identificadas.</p>	<p>Presentar ante el comité de transparencia y gestión la necesidad de contar con una unidad responsable de dar el seguimiento al cumplimiento de los convenios/acuerdos firmados con otras instituciones.</p>

Comentado [GC1]: Realmente esto debe hacerlo el área de cooperación internacional y por el momento no podemos materializarlo.

Comentado [GC2R1]: Podemos ver el punto en la próxima reunión para ver si desde jurídica se le puede dar algún seguimiento.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. ✓ 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>Contamos con un comité de evaluación de las alianzas público-privadas y un comité internacional.</p> <p>Evidencias: Hojas de constancia de las reuniones de los comités, las actas/minutas de reunión.</p> <p>Tomamos en cuenta factores relacionados a la responsabilidad social como por ejemplo que los proveedores sean del entorno y dar apoyo a las Mipymes, de acuerdo con la Ley 340-06. Los proveedores deben poseer un certificado de Medio Ambiente.</p> <p>Evidencias: Contratos con las MiPymes, listado de proveedores.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Existe una política de información que incluye el funcionamiento de la Institución, estructura de esta, competencias de nuestras autoridades, entre otras informaciones. Asimismo, trabajamos según las políticas de información y transparencia establecidas por el Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: Listado de servicios en la página web, ley 200-04 sobre libre acceso a la información pública, Decreto 612-05.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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>En APORDOM contamos con una división de reclamaciones, en la que se registran todas las reclamaciones provenientes por errores en la facturación. Contamos con buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como electrónico. Disponemos de la línea 311 y la oficina de libre acceso a la información pública. Contamos con un comité de calidad.</p> <p>La Institución ha implementado el uso de buzones de sugerencias y buzones de denuncias para recolectar las opiniones de los ciudadanos/clientes. Se realizan visitas periódicas a los clientes directos para mantener una retroalimentación constante con los mismos. Se realizan encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias: Buzones de sugerencias y buzones de denuncias instalados en nuestra planta física y en la página web, reporte de resultados de la encuesta, registro de reclamaciones, quejas y sugerencias reportadas en los buzones físicos y electrónico, situaciones reportadas en la línea 311, solicitudes en la OAI, las calificaciones de la DIGEIG. Minutas de reunión del comité de calidad. Guía CAF, planes de mejora.</p> <p>En APORDOM se han definido la frecuencia semestral para la realización de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos/clientes. En la encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios, realizada en septiembre 2023 el índice de satisfacción de 98%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: Encuesta de satisfacción de la Calidad de los Servicios, realizada en septiembre 2023, procedimiento Evaluación del Índice de Satisfacción Ciudadana APD-P-CAL-04, indicadores 01.6 y 01.7 del SISMAP.</p> <p>Contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP, con la cual fortaleceremos la calidad de los servicios y la transparencia de la Institución. Contamos con indicadores de calidad establecidos en diferentes dimensiones para cada servicio.</p> <p>La Carta Compromiso al Ciudadano está disponible en la página web y fue difundida por las redes sociales, así también con todos los colaboradores.</p> <p>Realizamos encuestas periódicas de satisfacción ciudadana para medir el nivel de satisfacción de cada servicio ofrecido.</p> <p>En la última evaluación al nivel de cumplimiento en la CCC obtuvimos un 100%.</p> <p>Evidencias: Brochure de Carta Compromiso, fotos, página web, indicador 01.4 del SISMAP, reportes de encuestas de satisfacción ciudadana, Informe de evaluación o auditoría realizada por el MAP anualmente.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se encuentra plasmada en nuestra planificación el Eje Estratégico: Gestión económica sostenible y competitiva, que se enfoca en eficientizar las recaudaciones y mantener una efectiva planificación y ejecución presupuestaria. Atendiendo a los Planes Operativos y sus proyectos a realizar, es realizado el Presupuesto Institucional bajo los lineamientos del órgano rector, la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). El proceso finaliza con la aprobación del Consejo de Administración, los cuales realizan las observaciones de lugar que pueden conllevar a la realización de modificaciones entre cuentas presupuestarias bajo la coordinación de la DIGEPRES. La gestión presupuestaria y el uso eficiente del gasto es monitoreada mediante la realización de las ejecuciones presupuestarias mensuales.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI 2021 – 2024), Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto Institucional, Resolución del Ministerio de Hacienda, Ejecuciones Presupuestarias.</p> <p>El Presupuesto Institucional es elaborado en base a los proyectos y objetivos institucionales. Se elaboran y contabilizan los flujos de cajas mensualmente, se controla el dinero que entra y sale de las cuentas de bancos. Se analizan mensualmente las cuentas por cobrar. Se realizan y analizan mensualmente los estados financieros y la revisión constante de las cuentas de la Institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

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>Monitoreo y seguimiento de Control de la Gestión a los procesos que involucran riesgos. Reuniones del Comité Financiero y Administrativo. Realización de auditorías de evaluación; atendiendo a los resultados obtenidos, se toman las medidas de lugar que permitan minimizar el riesgo.</p> <p>Evidencias: Informe mensual, revisión y análisis de los estados financieros, ejecuciones presupuestarias, minutas de las reuniones de los comités, actas/resoluciones de auditorías realizadas.</p> <p>El presupuesto institucional es realizado atendiendo al proceso de planificación anual, acorde a los proyectos u objetivos; es comunicado al personal Directivo y colocado en el Portal de Transparencia. Garantizamos la transparencia de todos los procesos financieros haciéndolos públicos a través de nuestro portal web y ante las instituciones gubernamentales correspondientes. Revisión de las operaciones financieras por parte de la Unidad de la CGR. Además, utilizamos el portal de Compras y Contrataciones de la DGCP. Publicación de informes sobre activos fijos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar. Se analizan las cuentas de ingresos y egresos con las presupuestadas mensualmente para tomar las correcciones de lugar de acuerdo con lo planificado. Se monitorea el comportamiento de las cuentas presupuestadas atendiendo al gasto ejecutado, mediante la plataforma del SIGEF.</p> <p>Evidencias: Informes mensuales publicados en el portal web institucional a través de la oficina de libre</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>acceso a la información, ejecuciones presupuestarias, estado de resultados, registros en el SIGEF.</p> <p>Los ingresos y gastos son monitoreados periódicamente mediante la ejecución presupuestaria mensual y los estados de resultados. Se ha implementado las Normas Básicas de Control Interno y la utilización del portal Compras y Contrataciones de la DGCP. Revisión de las operaciones financieras por parte de la unidad de la CGR. Evaluación de los proyectos por parte del comité de compras, el comité financiero y administrativo. Atendiendo a los resultados obtenidos se toman las acciones de lugar que aseguren el adecuado control financiero.</p> <p>Evidencias: Indicadores de la NOBACI, las publicaciones en el portal de compras dominicanas, minutas de las reuniones sostenidas en los comités.</p> <p>El Presupuesto Institucional nace de la planificación anual en cada dirección y los proyectos a desarrollar, es así como se hace el presupuesto anual y la publicación del Plan Anual de Compras (PAC). Contamos con una Dirección Financiera donde se delegan las responsabilidades atendiendo a los cargos existentes y la estructura bajo su dependencia. Mensualmente se registran los gastos en el SIGEF y es monitoreado el comportamiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>del Presupuesto, atendiendo a las desviaciones obtenidas se toman medidas de controles internos.</p> <p>Evidencias: POA, Presupuesto Anual, Registros en el SIGEF, PACC publicado en la DGCP y los Informes de Ejecución Presupuestaria, informes realizados por cada área involucrada.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Financiera realiza su Plan Operativo Anual para planificar adecuadamente las actividades y proyectos a ejecutar durante el periodo en cuestión. Las operaciones del control financiero son manejadas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República y la Cámara de Cuentas. Contamos con una Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría que revisa todos los expedientes de pago y con la cual trabajamos en constante comunicación para asegurar los controles establecidos y la transparencia. En caso de recibir alguna observación de la UAI, se toman las acciones de lugar para que lo indicado no vuelva a ocurrir, procuramos la calidad, la transparencia y el buen manejo en todos sus</p> <p>Evidencias: Normas actualizadas según lo establece la CGR y los procedimientos internos, indicadores de la NOBACI, evaluación de riesgos, verificaciones de la UAI.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Poseemos sistemas de almacenamiento y procesamiento de información concerniente a la operatividad de la Institución, de la misma manera se capacita el personal para el manejo de dichos sistemas.</p> <p>Evidencias: SSAD utilizado por las áreas de compras, suministro y contabilidad, publicaciones en el portal transaccional de la DGCP.</p> <p>La organización reconoce la importancia de aprovechar la información externa disponible para lograr una mejora continua. Por lo tanto, se han establecido medios efectivos para recopilar, procesar, almacenar y utilizar la información externa, como buzones de sugerencias y datos abiertos.</p> <p>Además, se lleva a cabo una revisión periódica de la información recopilada a través de mesas de trabajo y se evalúa su impacto en la mejora continua de la organización.</p> <p>Los resultados obtenidos se utilizan para tomar medidas correctivas y preventivas con el fin de lograr una mejora continua sostenible. Con estas prácticas, la organización está en una posición más favorable para mantenerse al tanto de las últimas tendencias,</p>	

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>comprender mejor las necesidades de los clientes y garantizar una posición competitiva sólida.</p> <p>Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias, reuniones de mesas de trabajo.</p> <p>La Dirección Ejecutiva de APORDOM ha enfatizado la importancia de aprovechar las oportunidades de la transformación digital para mejorar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales del personal. En consecuencia, se ha establecido un plan de acción que incluye la realización de levantamientos de información de los activos de TIC y la sistematización de su gestión para identificar las necesidades tecnológicas de la sede central y los puertos.</p> <p>La Dirección de Tecnología de APORDOM lleva a cabo los levantamientos de información y la capacitación del personal en habilidades digitales, y se evalúa periódicamente el plan de acción para garantizar el cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo las oportunidades de la transformación digital. Los ajustes se realizan según los resultados de la evaluación para garantizar una mejora continua del conocimiento y las habilidades digitales del personal. Con estas medidas, la organización está mejor equipada para enfrentar los desafíos del futuro.</p> <p>Evidencias: POA, PEI, levantamiento de necesidades TICs en sede central y otros puertos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Poseemos medios de recolección de información externa para la revisión de esta y para utilizar esta información de manera eficaz para la mejora continua.</p> <p>Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias, reuniones de mesas de trabajo.</p> <p>Desde la dirección de Tecnología se identifican los riesgos asociados a la seguridad y confiabilidad de la información y el conocimiento, y se establece estrategias para mitigarlos. Se han establecido objetivos claros y medibles para garantizar la seguridad de la información y se han implementado controles de seguridad en los sistemas existentes para evitar la difusión de información privilegiada de la Institución.</p> <p>Además, se ha implementado un acceso seguro a la información y el conocimiento de la organización mediante la implementación de controles en el uso de las TICs. Para asegurar la seguridad y confiabilidad de la información y el conocimiento, se proporciona formación y capacitación adecuadas al personal relevante en cada puesto de trabajo sobre cómo acceder y utilizar la información de manera segura. Estas medidas aseguran la protección de la información de la organización y garantizan que se mantenga segura y confiable en todo momento.</p> <p>Evidencias: Asignación de privilegios de acceso a dichas informaciones mediante la creación de usuarios y contraseñas, controles en el uso de las TICs, Capacitaciones al personal en materia de seguridad de la información.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con</p>	<p>La organización ha identificado la necesidad de desarrollar canales internos para el acceso a la información y el conocimiento. Para esto, se utilizan herramientas de integración como Outlook y SharePoint de Office 365 para comunicaciones internas, lo que ha permitido mejorar la gestión de información y la colaboración entre los colaboradores. Además, se han implementado herramientas de colaboración en tiempo real como Microsoft Teams, para promover la colaboración y la transferencia de conocimiento entre los colaboradores.</p> <p>Se realiza un seguimiento del uso y la participación en los canales internos para garantizar que se estén cumpliendo los objetivos de la organización. Para asegurar que los colaboradores estén utilizando las herramientas de Office 365 de manera efectiva y puedan aprovechar al máximo los canales internos, se les proporciona capacitación y apoyo constante. Todo esto permite mejorar la comunicación interna, la colaboración y el acceso a la información y el conocimiento en la organización.</p> <p>Evidencias: Utilización de herramientas, capacitación del personal.</p> <p>En nuestra organización, reconocemos la importancia de mantener nuestro sitio web</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>actualizado y accesible para todas las personas, utilizando un lenguaje inclusivo y adecuado a necesidades específicas. Además, hemos implementado una política de inclusión y contamos con un equipo capacitado para atender de manera efectiva y amigable a todos los visitantes. Para facilitar el intercambio de información con todas las partes interesadas externas, contamos con la oficina de libre acceso a la información y el Portal Web, que se rige por la Norma sobre publicación de datos abiertos del gobierno dominicano Nortic A3. Monitoreamos continuamente nuestro sitio web y la atención al cliente para asegurarnos de cumplir con nuestras metas de accesibilidad y calidad de servicio, y utilizamos un buzón de Quejas y Sugerencias para recopilar información de los usuarios y hacer mejoras adicionales.</p> <p>Evidencias: Página web de la Institución, registro de la oficina de libre acceso a la información, Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>La retención del conocimiento clave de los colaboradores que dejan de laborar en la organización es una tarea crítica para asegurar la continuidad y el éxito de los procesos. Para lograrlo, implementamos procedimientos y controles para bloquear el acceso a los programas a colaboradores desvinculados y se establecen medidas para transferir el conocimiento antes de la salida del empleado.</p> <p>Además, fomentamos una cultura de colaboración y documentación de procesos para facilitar la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>retención del conocimiento. Verificamos la eficacia de estas medidas mediante evaluaciones periódicas y ajustamos los procedimientos y controles según las oportunidades de mejora identificadas para garantizar una retención efectiva del conocimiento. Con estas acciones, nos aseguramos de contar con los conocimientos y habilidades necesarias para garantizar la continuidad de los procesos y la entrega de servicios de alta calidad.</p> <p>Evidencias: Comunicación a TIC informando desvinculación, controles informáticos establecidos por la Dirección de Tecnología.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La Institución diseña una estrategia de gestión de tecnología que se alinea con los objetivos estratégicos y operativos, identificando los procesos clave que requieren automatización y las tecnologías más adecuadas para su implementación. Se lleva a cabo la implementación de estas tecnologías seleccionadas, asegurando la integración adecuada de los sistemas y la capacitación del personal en su uso. Se monitorea constantemente el desempeño de los sistemas y procesos automatizados, identificando oportunidades de mejora y ajustes necesarios para garantizar el logro de los objetivos. Además, se realizan ajustes y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>mejoras en la gestión de la tecnología de forma continua en función de los resultados obtenidos.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual, automatizaciones de procesos internos de facturación, solicitudes de cambios a sistemas.</p> <p>La Institución monitorea y evalúa de manera sistemática la rentabilidad y el impacto de las tecnologías utilizadas, analizando su costo-efectividad y su contribución a los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Se realizan evaluaciones regulares de los sistemas y procesos automatizados, identificando oportunidades de mejora y ajustes necesarios para optimizar su rentabilidad y desempeño.</p> <p>Además, se consideran los costos asociados con la adquisición, implementación y mantenimiento de las tecnologías utilizadas, asegurando que se estén utilizando los recursos de manera efectiva y eficiente. En base a los resultados obtenidos, se toman decisiones informadas para continuar utilizando o reemplazar las tecnologías utilizadas, con el objetivo de maximizar su impacto en la organización y garantizar la rentabilidad a largo plazo.</p> <p>Evidencias: Solicitud de cambios a sistemas, POA.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En nuestra organización, reconocemos la importancia de utilizar nuevas tecnologías para aprovechar al máximo los datos. Estamos comprometidos a seguir explorando y adoptando tecnologías relevantes siempre que sea apropiado para nuestras necesidades y objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencias: Sistema en funcionamiento</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>En nuestra organización, se han identificado las necesidades y objetivos relacionados con la tecnología, y se han definido las herramientas y servicios en la nube para apoyar la creatividad, innovación, colaboración y participación del personal. Actualmente estamos ejecutando el proyecto de Implementación de Firma Digital y utilizamos el Portal Web institucional y las herramientas de Office 365 para garantizar la colaboración y participación del personal.</p> <p>Realizamos un seguimiento constante del uso de las herramientas y servicios para asegurarnos de que se utilicen de manera efectiva y se alcancen los objetivos establecidos. Siempre estamos buscando oportunidades de mejora y optimización en el uso de las herramientas, y establecemos planes de acción para corregir cualquier problema identificado durante la verificación.</p> <p>Evidencias: Política APD-D-TIC-01, página web institucional, Certificaciones NORTIC, adquisición de equipos, POA.</p>	

Comentado [GC3]: Aquí eliminé una sección que estaba tachada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En esta Autoridad Portuaria Dominicana se han definido objetivos y metas a largo y corto plazo para mejorar los servicios internos y externos, y proporcionar servicios en línea de manera inteligente. Para lograr estos objetivos, se han implementado soluciones adaptativas y escalables como la digitalización de formularios y documentos, la VUCE y una página web institucional que cumple con los requerimientos establecidos por la OG TIC.</p> <p>Se evalúa constantemente el progreso y se corrigen las desviaciones según los indicadores de éxito establecidos, lo que permite realizar ajustes y mejoras en la planificación y ejecución de las acciones. En general, se busca asegurar que se brinden los mejores servicios y se satisfagan las necesidades de los clientes.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional, POA, certificación NORTIC A2 y A3.</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>En la organización se identifican los activos de información críticos y se evalúan los riesgos asociados con cada uno de ellos. Se establecen políticas y procedimientos claros y específicos para manejar y proteger la información, y se implementan medidas de seguridad adecuadas como controles de acceso y backups regulares. Se busca impulsar la comprensión y el seguimiento de las políticas y procedimientos de seguridad por parte de todos los colaboradores a través de la capacitación sobre seguridad de la información y</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>concientización. Se supervisa el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad y se toman medidas inmediatas en caso de un incidente. También se realiza una evaluación periódica de la efectividad de las medidas de seguridad implementadas y se hacen mejoras donde sea necesario.</p> <p>Evidencias: Políticas de Seguridad de la información, capacitación del personal</p> <p>Tomamos en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC y nos orientamos a ser eco-amigable. Un ejemplo de ello el alquiler de impresoras que consideran la gestión adecuada de residuos de cartuchos. Además, la organización ha tomado medidas para promover la inclusión y ha adoptado prácticas sostenibles en la gestión de TICs. Estas acciones demuestran el compromiso de la organización con el bienestar socioeconómico y ambiental.</p> <p>Evidencias: Procesos de compra y alquiler de impresoras.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, 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,</p>	<p>En la Autoridad Portuaria Dominicana se realizó limpiezas del cableado y de los paneles eléctricos con la finalidad de prevenir accidentes eléctricos y que los recursos energéticos sean más eficientes. Se concientiza al apagado de los equipos de trabajo cuando se culminan las labores diarias, para garantizar la vida útil de los mismos.</p> <p>Hemos creado un cronograma de planificación de actividades de mantenimiento y servicios generales, así también una lista de comprobación para la realización de inspecciones preventivas mensuales.</p> <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales, Cumplimiento de ejecución del cronograma, check list de inspecciones registradas, cronograma de proyectos de ingeniería.</p> <p>Contamos con oficinas iluminadas, salones equipados para la realización de reuniones y capacitaciones, contamos con el servicio de transporte para los colaboradores que residen en San Cristóbal, el Distrito Nacional, Santo Domingo Norte y Santo Domingo Este. Disponemos de una sala de espera para visitantes y una infraestructura adecuada que nos permite realizar adecuadamente nuestras funciones.</p> <p>Evidencias: Fotos, planos arquitectónicos, página web.</p> <p>La Institución posee un programa de reciclaje basado en las 3R's. Se han colocado zafacones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>identificados para los diversos tipos de desechos sólidos generados.</p> <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales. Procesos de compra de los zafacones y construcción del centro de acopio.</p> <p>No contamos con instalaciones destinadas a la comunidad, actualmente el Dispensario Médico solo está disponible para los Colaboradores y sus familiares directos de Autoridad Portuaria.</p>	<p>Habilitar a la comunidad, los servicios médicos de los que dispone la Institución (odontología, nutricionista, salud mental, atención en el dispensario médico).</p>
<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 revisa el alumbrado y se realiza limpieza de los paneles eléctricos con la finalidad de prevenir accidentes eléctricos y que los recursos energéticos sean más eficientes.</p> <p>Evidencias: Fotos,</p> <p>Estamos ubicados en Puerto Río Haina, Margen Oriental km. 13 ½ Santo Domingo Oeste. Disponemos de fácil acceso para nuestros colaboradores y visitantes, así también la existencia de transporte público al que tiene acceso todo ciudadano.</p> <p>Se han habilitado nuevas rutas de transporte para el servicio de nuestros colaboradores. En las instalaciones contamos con un cargador para vehículos eléctricos, así como amplios parqueos a la disponibilidad de todos los colaboradores y visitantes (parqueos para embarazadas, adultos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>mayores y personas con alguna discapacidad motora.</p> <p>Se instalaron pasamanos en la escalera frontal de la Institución para personas con dificultades motoras.</p> <p>Evidencias: Mantenimiento correctivo de las flotillas de vehículos, Señalizaciones en las áreas de parqueo, parqueos para minusválidos, comunicaciones con las nuevas rutas. fotos</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
<p>La Organización:</p> <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>Anualmente las respectivas direcciones remiten a Planificación y Desarrollo la matriz de identificación de procedimientos en las áreas atendiendo a los procesos que dirigen. En el departamento de calidad se realizan los levantamientos de las informaciones de los procesos de cada área de la Institución, para crear el manual de procesos y el manual de procedimientos. Periódicamente los procesos son monitoreados mediante indicadores de gestión atendiendo a los cuales se verifica el cumplimiento y se toman las acciones de lugar.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias: Matriz de Identificación de Procesos y Procedimientos, Manual de procedimientos, diagramas de procesos, mapa de procesos de la Institución. Indicadores de gestión.</p> <p>Evaluación y análisis de la planificación y gestión de los procesos considerando los objetivos estratégicos de la Institución y mediante la conformación de equipos de trabajo. Periódicamente los procesos son monitoreados mediante indicadores de gestión atendiendo a los cuales se verifica el cumplimiento y se toman las acciones de lugar.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones internas, formación de comités, POA, porcentaje de cumplimiento en el POA, indicadores de gestión. Indicadores de gestión.</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>Realizamos revisiones periódicas de los procedimientos, políticas y procesos de la Institución con la finalidad de asegurar la mejora continua.</p> <p>Alineados a los ejes y objetivos vigentes (PEI 2021 - 2024) se realizan anualmente los POA institucionales, logrando de esta manera ejecutar planes y proyectos que en miras de lograr el fiel cumplimiento de la mejora continua mediante el logro de estos objetivos. Los niveles de avances son reportados trimestralmente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencias: Procedimientos actualizados, manual de procedimientos, planes de mejora, levantamiento del listado de procesos y procedimientos aplicables en cada dirección, PEI 2021-2024, POA anual, presupuesto anual.</p> <p>En el departamento de calidad se realizan los levantamientos de las informaciones de los procesos de cada área de la Institución, para crear el manual de procesos y el manual de procedimientos. Dentro de los procedimientos, se coloca el diagrama del proceso en los cuales se detalla la interrelación de los diferentes responsables que intervienen en el mismo. En este año hemos incorporado la realización de auditorías de procesos para evaluar el nivel de cumplimiento de éstos.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos, Auditorías de Procesos.</p> <p>La Institución realiza frecuentemente el levantamiento de informaciones y mapeo de los procesos, para mejora de éstos.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, actas de comité, actas de reuniones, minutas del comité técnico.</p> <p>Como miembros del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), tenemos a nuestro alcance diferentes indicadores de gestión y de competitividad internacionales que nos sirven para analizar cómo está nuestra Institución en comparación con éstas.</p>	<p>Actualización de la Ley 70 se encuentra en proceso.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Evidencias: Planes de acción, análisis de procesos, página web de la Institución, publicaciones en las redes sociales, Benchmarking 2021 (vigente).</p> <p>La Institución planifica sus proyectos mediante el PEI y el POA. Con el Plan Estratégico Institucional logramos el fortalecimiento institucional. De igual modo a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, establecemos los parámetros en la calidad de nuestros servicios, la cual es auditada anualmente por el MAP y en cuyas evaluaciones hemos obtenido resultados satisfactorios. Nuestros colaboradores son evaluados anualmente por el acuerdo y evaluación de desempeño atendiendo a la planificación estratégica vigente.</p> <p>Evidencias: Diagramas y análisis de procesos, Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdos y evaluación de desempeño, Reporte de Evaluación de la CCC.</p> <p>La Institución hace uso de las TICs para la simplificación de trámites y mejora de procesos, avanzando en la infraestructura, software y herramientas con la adquisición de equipos nuevos, donde al ser instalados se realiza un back-up de los datos, garantizando con esto la protección de los mismos.</p> <p>Tenemos a disposición de los usuarios/clientes un buzón electrónico para recibir sus quejas, sugerencias, comentarios, etc., con el objetivo de continuar mejorando nuestros servicios. Toda la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>información recibida se maneja de forma confidencial.</p> <p>Evidencias: Adquisición de equipos, relación de asignación de equipos, buzón electrónico de quejas y sugerencias electrónico, cumplimiento de las normas de la OGTIC en sus evaluaciones.</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>Desde la Dirección Comercial se han realizado visitas a los clientes con la finalidad de recibir retroalimentación del servicio brindado.</p> <p>Tenemos definidos los atributos de calidad, Nivel de Profesionalidad, con el cual aseguramos que nuestros colaboradores cuentan con las competencias necesarias para desempeñar con excelencia cada una de sus funciones.</p> <p>Confiabilidad, nuestros colaboradores se preocupan por brindar un servicio atendiendo a los estándares de calidad establecidos, con la información exacta y sin errores.</p> <p>Tiempo de Respuesta, nos enfocamos en responder a las solicitudes e inquietudes a la mayor brevedad posible y dentro de los plazos establecidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Esta información la obtenemos por parte de los ciudadanos/clientes que solicitan los diferentes servicios que ofrece la Institución, tales como la emisión y renovación de licencias Ship Chandler, permiso de entrada a los puertos en la Dirección Logística.</p> <p>Evidencias: Minutas levantadas de las visitas realizadas a los clientes, registro de la línea 311 y Libre Acceso a la Información Pública, Carta Compromiso al Ciudadano, Encuestas de satisfacción de los clientes.</p> <p>La Institución está incorporada a la plataforma *462, componente clave del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) que funge como medio central de contacto entre el ciudadano y el Estado Dominicano, a través de los diferentes canales de comunicación, a través de los cuales se puede acceder a información y a diferentes servicios mediante llamada telefónica o celular, mensaje de texto y aplicaciones móviles.</p> <p>A partir de la modernización interna y del uso de los diversos canales se brindan procesos más eficientes de flujos de trabajo transparentes al ciudadano, por consiguiente, contamos con entrada de servicios en línea buscando así simplificar los trámites para el usuario/cliente.</p> <p>Además, estamos incorporados con el servicio de almacenaje a la carga de importación, a través de cuyo medio el ciudadano puede conocer el costo de dicho servicio sin necesidad de visitar los puertos del país para acceder a dicha información.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <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>Evidencias: Plataforma *462, catálogo de servicios de la Institución en la página web.</p> <p>En la selección y contratación de personal no tomamos en cuenta las preferencias de sexo, religión, raza, etc. y aplicamos la equidad.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (APD-P-RR.HH.-01).</p> <p>Jornada de trabajo reglamentada y definida. Además, presentación de informaciones impresas, boletines informativos y digital, brochures, spots publicitarios y murales informativos en los pasillos de la Institución. Contamos con un portal institucional donde se encuentra la descripción de los servicios brindados en APORDOM.</p> <p>Evidencias: Letreros visibles en diferentes áreas de la Institución, página web institucional, murales, boletines emitidos.</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>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La Institución ha realizado actividades en coordinación con la asociación de navieros del país (ANRD), Anamar.</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>Evidencias: convenio y acuerdo realizado, fotos y publicaciones por las redes sociales.</p> <p>APORDOM está participando en grupos de trabajos en coordinación con DGAPP, concesionarios, MITUR, CODOPESCA.</p> <p>Evidencias: minutas de reuniones, fotos.</p> <p>APORDOM ha organizado diversos comités con el propósito de trabajar las mejoras existentes y buscar solución a posible problema.</p> <p>Evidencias: Comité de calidad, comité de remodelaciones en los puertos, comité de ética, comité técnico, comité de gestión de las redes sociales y los portales web, comité de gestión ambiental, comité de transparencia y gestión, comité de salud ocupacional, comité de compras, de finanzas y administrativo, comité de seguridad.</p> <p>Los colaboradores tienen toda la libertad y oportunidad de plantear sus ideas, desarrollar y proponer mejoras en los procesos actuales. Para ellos se ha implementado el premio a las mejoras de los procesos, el cual consiste en escoger de cada dirección las propuestas de mejoras del empleado, para analizar, evaluar y escoger la mejor. También se entrega el premio a la calidad de los puertos.</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>Evidencias: Buzones de sugerencias, reuniones periódicas con el personal, comunicación abierta, premio a la calidad. Fotos</p> <p>APORDOM ha organizado grupos de trabajos con concesionarios navieros, DGAPP, DGA,</p> <p>CODOPESCA. Estos grupos se crean con la finalidad de tratar temas que aporten a las mejoras de los servicios y procesos internos de la Institución.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, listado de participantes, fotos.</p> <p>APORDOM y la Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria firmaron un acuerdo para garantizar el posicionamiento del Sistema Portuario Nacional, donde se contempla una evaluación del sistema y la elaboración de un plan de mejora a corto plazo. Con esto se incrementarán los niveles de coordinación gubernamental para mejorar el funcionamiento de las instituciones relacionadas con el manejo, utilización y servicios de los puertos dominicanos.</p> <p>Evidencia: Convenio-acuerdo realizado.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Documento Externo
SGC-MAP

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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p> <p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>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>La imagen global de APORDOM y su reputación pública, se miden a través de encuestas de satisfacción del cliente/ciudadano y de los servicios, estas encuestas son realizadas semestralmente.</p> <p>En la encuesta realizada en marzo del 2022, obtuvimos un índice de satisfacción del 88%, mientras que, en la realizada en septiembre 2022, nuestro índice aumentó un 2%, logrando llegar a un nivel de satisfacción del 90%. Actualmente en la encuesta realizada en septiembre 2023 nuestro índice aumento un 8% logrando llegar a un nivel de satisfacción de 98%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, septiembre 2022, encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, marzo 2022 y encuesta de satisfacción septiembre 2023.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre de 2023, el nivel de profesionalidad/confianza en el personal obtuvo un 93% de satisfacción. La empatía/accesibilidad obtuvo un índice de satisfacción del 89%.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2022, el nivel de profesionalidad obtuvo un 93% de satisfacción. La empatía obtuvo un índice de satisfacción del 91% y en la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2023, el nivel de profesionalidad obtuvo un 96% de satisfacción. La empatía obtuvo un índice de satisfacción del 95%</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, septiembre 2022, encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios marzo 2022 y septiembre 2023.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizadas en marzo 2022, septiembre 2022 y septiembre 2023 los clientes/ciudadanos externaron sus comentarios para la mejora del servicio que les ofrecemos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2022, septiembre 2022, septiembre 2023.</p>	
<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>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información la APORDOM pone a disposición de la ciudadanía un Portal de Transparencia, con el cual la ciudadanía tendrá el acceso a información veraz, actualizada y detallada de todo lo relacionado a la gestión de la institución, de igual manera mediante el Portal de Datos Abiertos se podrá encontrar estadísticas y data cruda del tráfico de busques y del movimiento de embarcaciones del órgano regulador del Sistema Portuario Nacional. Todos estos esfuerzos se han traducido en lograr colocar</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>el índice de Transparencia Gubernamental está en un 98.83%.</p> <p>Evidencias: Sub-Portal de Transparencia de la institución, Portal de Datos Abiertos, Estadísticas y Balances de Gestión de la OAI, Evaluación mensual de la DIGEIG.</p> <p>En la Autoridad Portuaria Dominicana valoramos la percepción de los clientes/ciudadanos sobre los servicios que ofrecemos, razón por la cual realizamos mediciones a través de encuestas de satisfacción, fortaleciendo la confianza de estos y brindando servicios más competitivos y eficientes. Mediante la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2023, el atributo profesionalidad/confianza en el personal/servicios obtuvo un 96%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, reporte de las encuestas de satisfacción. Reporte de los Buzones de Quejas y Sugerencias.</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>En la encuesta de satisfacción en la calidad de los servicios realizada en marzo 2022, el índice de satisfacción en el atributo de la profesionalidad y confianza en el personal fue de 93% y 85%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2022, el índice de satisfacción en los atributos de la Confiabilidad y la Profesionalidad fueron de 88% y 93% respectivamente. En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2023, el índice de satisfacción en los atributos de la Confiabilidad y la Profesionalidad fueron de 98% y 96% respectivamente.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, septiembre 2022 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, marzo 2022, septiembre 2023.</p> <p>La Institución cuenta con parqueos y rampas que facilitan el acceso de las personas con discapacidad. Los clientes que nos visitan reciben un trato afable y personalizado.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2023, el 94% de los encuestados estuvo satisfecho con el acceso a los servicios físicos y digitales de las instalaciones.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2023, el 92% de los encuestados estuvo satisfecho con el acceso a los servicios físicos y digitales de las instalaciones.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2023, el 95% de los encuestados estuvo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>satisfecho con el acceso a los servicios físicos y 100% digitales de las instalaciones.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2023, marzo 2023.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2023, a los encuestados se les pidió que calificasen el nivel de mejoría de los servicios ofrecidos en APORDOM y este fue el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 48 mucho Mejor. • 9 mejor. • 0 igual. • 0 peor. • 0 mucho Peor. <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2023, a los encuestados se les pidió que calificasen el nivel de mejoría de los servicios ofrecidos en APORDOM y este fue el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 62% mucho Mejor. • 28% mejor. • 9% igual. • 1% peor. • 0% mucho Peor. <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en marzo 2023, el nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 94% Renovación Licencia Ship Chandler. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • 100% Renovación Licencia Ship Chandler VUCERD. • 95% Licencia Ship Chandler. • 99% Licencia Ship Chandler VUCERD. • 97% Descuento en parqueo de vehículos importados. • 94% Licencia Agentes Consignatario de Buque. • 93% Autorización Permiso a Puerto. • 100% Renovación de Licencia de Remolcadores. • 98% Renovación de Licencia de Remolcadores VUCERD. <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2023, el nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% Servicio Licencia Ship Chandler. • 98% Servicio Licencia Ship Chandler VUCRD. • 100% Agentes Consignatarios de Buque VUCRD. • 94% Autorización Permiso a los Puertos. • 98% Servicio Renovación Licencia. • 100% Servicio Renovación Licencia VUCRD. • 96% Descuento Parqueo Vehículos Importados. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% Renovación de Licencia de Remolcadores VUCRD. <p>Portuaria Reduce, enfocada en la presentación de las acciones ejecutadas para reducir los residuos generados en la Institución.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, septiembre 2023, encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, marzo 2023, publicación en las redes sociales, constancia de reunión.</p> <p>Las encuestas de satisfacción son realizadas atendiendo a los lineamientos emitidos por el MAP, atendiendo a los servicios ofrecidos y donde se evalúa también el acceso a las instalaciones.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional, Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En la Institución medimos la capacidad para la innovación a través de mejoras que hemos realizado en procesos claves, permitiendo reducir el tiempo de espera.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de los procesos de pago. ✓ Mejora en los procesos de facturación. ✓ Simplificación de trámites administrativos. ✓ Premio a la mejora de los procesos y la calidad. ✓ Colocación de escáneres y computadoras. ✓ Actualización de la página web institucional ✓ Lanzamiento de APP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de la Institución en la entrega de los servicios que brinda a sus clientes se mide a través de las encuestas de satisfacción. En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, los clientes evaluaron el tiempo de respuesta donde obtuvimos un 96%, en la encuesta realizada el marzo 2023, en septiembre 2023, donde la satisfacción fue de 97%.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2023 y marzo 2023.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución ha firmado acuerdos con otras instituciones, con el propósito de ofrecer una efectiva colaboración en la automatización, digitalización e integración con otros sistemas. Nuestro intranet se encuentra en proceso, lo que nos permite ofrecer un servicio más eficiente y eficaz al sector portuario, los usuarios del servicio y al público en general.</p> <p>Se han implementado soluciones adaptativas y escalables como la digitalización de formularios y documentos, la VUCE, se encuentra en proceso de ejecución de proyecto de implementación de Firma Digital lo que permitirá la gestión digital de firmas y documentos.</p> <p>Evidencias: Acuerdos firmados, intranet, documentación Firma digital, Procesos en VUCE.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en marzo 2023, el atributo capacidad de respuesta obtuvo un 96% de satisfacción. En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en septiembre 2023, con relación al atributo de capacidad de respuesta obtuvo un 97%.</p> <p>Desempeño de la mesa de servicio: En el promedio por mes fueron atendidas 12 solicitudes, de las cuales 41 fueron tramitadas vía el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información (SAIP), 3 presencial y 2 vía 311. El tiempo promedio de respuesta fue de SAIP: 4 días laborables FISICA: 4 días laborables.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, septiembre 2023 y encuesta de satisfacción en la calidad de los servicios, marzo 2023.</p> <p>Para las quejas y sugerencias recibidas en la oficina del libre acceso a la información y en los buzones físicos, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de la oficina de libre acceso a la información pública.</p> <p>En la División de Reclamaciones, hemos recibido un total de 3,047 reclamos en el período enero-diciembre 2023.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Evidencias: Registro de reclamaciones en el departamento de facturación.</p> <p>La Institución cumple con todos los requisitos en materia reglamentaria de acuerdo con el marco legal en el que desempeñamos nuestras labores. En tal sentido, todo el marco legal se encuentra disponible en la página web de la Institución.</p> <p>Contamos también con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde evidenciamos nuestro enfoque basado en la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos/clientes mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la atención al usuario.</p> <p>Evidencias: Página web de la Institución, Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	En APORDOM contamos con diversos y efectivos canales de comunicación para que sirven de vía de comunicación con nuestros clientes, tales como la central telefónica, redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información, portal web, sub-portal de transparencia. Mediante nuestra central telefónica se reciben una gran cantidad de llamadas diarias, las cuales son canalizadas a las áreas correspondientes que requiere el cliente. La Central ha recibido desde	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>enero del 2023 a diciembre 2023: Llamadas entrantes: (53,719), llamadas salientes: (65,175).</p> <p>En el periodo 2023 se implementó la comunicación directa hacia los puertos, por lo que tenemos datos representativos de los mismos.</p> <p>Contamos con redes sociales en las principales plataformas (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube).</p> <p>Evidencias: Estadísticas de la Dirección de Tecnología, página web, redes sociales, OAI.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En la Autoridad Portuaria Dominicana, la información que le ofrecemos a nuestros clientes se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna.</p> <p>Evidencias: Página web, sub-portal de transparencia y redes sociales.</p> <p>La Autoridad Portuaria Dominicana a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y su dependencia Sección Estadística, presentan un informe trimestral del movimiento portuario a nivel nacional.</p> <p>Evidencias: Informe estadístico, portal de transparencia (página web), portal de datos abiertos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En APORDOM hemos priorizado que las operaciones diarias de la institución se realicen de forma ágil, eficaz y transparente, mediante la entrega oportuna de informes y reportes tanto a la máxima autoridad como a la opinión pública a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información. Para estos fines contamos con el sub-portal de transparencia, en donde nuestros clientes y ciudadanos pueden encontrar información actualizada, veraz y precisa de la gestión de la institución.</p> <p>Evidencias: Sub-portal de transparencia, reportes y estadísticas entregadas por la OAI y publicadas en la página web.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>En la sede central de la Autoridad Portuaria Dominicana el horario de servicios al público general en la sede central se cumple en un 100%, de lunes a viernes, de 8:00 am hasta las 4:00 pm. Mientras que los servicios relacionados a las operaciones en muelles y patios de los puertos inician a las 7:00 am a 10:00 pm, en cumplimiento del Decreto 384-18, con el objetivo de fomentar el aumento de las exportaciones y la competitividad del país en el comercio exterior. Los superintendentes de puertos trabajan turnos rotativos con la finalidad de supervisar las operaciones portuarias durante las 24 horas del día.</p> <p>Evidencias: Reglamento Interno Institucional, Código Laboral de la Rep. Dom. (Ley 16-92), y Decreto 384-18, Informes de Asistencia.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>En APORDOM para conocer el índice de satisfacción de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, realizamos la encuesta de satisfacción ciudadana en marzo 2023, cuyos resultados en relación con la capacidad de respuesta señalaron que el 96% de los encuestados expresó que se siente satisfecho.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2023, el atributo capacidad de respuesta obtuvo un 97% de satisfacción.</p> <p>Desempeño de la mesa de servicio: En el promedio por mes fueron atendidas 12, en el 2023 el total de las solicitudes fue de 46, de las cuales 41 fueron tramitadas vía Portal SAIP, 2 vía 311, 3 físicas. El tiempo promedio de respuesta fue de 4 días laborables.</p> <p>Evidencias: Mediante las encuestas de satisfacción ciudadano/cliente que realizamos en la Autoridad Portuaria Dominicana en los periodos marzo 2023 y septiembre 2023 reportes de la mesa de servicio. Obtuvimos los siguientes resultados.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2023, con relación a la capacidad de respuesta un 96% de los encuestados expresó que se siente satisfecho.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2023, el atributo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>capacidad de respuesta obtuvo un 97% de satisfacción.</p> <p>Desempeño de la mesa de servicio: En el promedio por mes fueron atendidas 12, en el 2023 el total de las solicitudes fue de 46, de las cuales 41 fueron tramitadas vía Portal SAIP, 2 vía 311, 3 físicas. El tiempo promedio de respuesta fue de 4 días laborables.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2023 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2023.</p> <p>El costo de los servicios está en función del tipo de cambio y se detalla en el tarifario de servicios portuarios que emite la Dirección Financiera, de acuerdo con el Decreto 612-05, sobre el Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana y de la variación del IPC.</p> <p>Evidencias: Tarifario de Servicios Portuarios y Decreto 612-05, sobre el Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana y Página Web. Listado de servicios disponibles en nuestra página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de servicios actualizados en la página web. ✓ Estadísticas de oficina de libre acceso a la información. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualización de los servicios en el “observatorio de funcionarios y servicios”. ✓ Carta Compromiso al Ciudadano colocada en la página web. ✓ Resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción ciudadana en la página web. <p>Evidencias: Estadísticas de la oficina de libre acceso a la información pública, página web institucional, indicador 01.5 del SISMAP.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Autoridad Portuaria Dominicana se encuentra en mesa abierta de diálogo y consulta con los grupos de interés vinculados, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridad Portuaria Dominicana ha creado la primera Escuela Marítima Portuaria del país, esto con la colaboración del sector naviero. • Contamos con el comité de modernización de los puertos que está formado por diversos representantes del sector político y empresarial. • Reuniones auspiciadas por la Dirección Ejecutiva ha sido sostenidas con los sindicatos y los representantes de empresas Ship Chandlers con la finalidad de identificar mejoras en el servicio. 	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Evidencias: Convocatorias, registro de participantes, acuerdos arribados, fotos, publicaciones en las redes sociales y la página web.</p> <p>En los informes de los buzones de quejas y sugerencias, no se han reportado ningún tipo de quejas o sugerencias. En las visitas realizadas por Dirección Comercial se han recibido 4 sugerencias de parte del sector naviero, las cuales fueron atendidas y respondidas vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias: Buzones de sugerencias, minutas de las visitas realizadas por la encargada de asuntos navieros.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Línea de Servicio del Gobierno *311 ✓ Línea especial de asistencia 24 horas con el número 829-761-3434 para ofrecer información a los clientes y usuarios sobre la carga y descarga de sus mercancías en nuestros puertos. ✓ Oficina Virtual, en proceso de finalización en la página web. ✓ Actualización de la página web. ✓ Acuerdo firmado con el PNUD. ✓ Buzón ✓ de quejas y sugerencias electrónico. <p>Evidencias: Actas de reuniones, página web, acuerdos firmados, reporte estadístico de la OAI.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo / septiembre del 2023, se toma en cuenta el género, la edad, nivel de estudios, estatus laboral.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo-septiembre 2023.</p> <p>Las encuestas de satisfacción ciudadana serán realizadas semestralmente. La Dirección Comercial planifica visitas periódicas a las navieras con la finalidad de identificar oportunidades.</p> <p>Evidencias: Procedimiento de Satisfacción del Cliente y del Ciudadano. Visitas realizadas a las navieras.</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>APORDOM hace partícipes a los clientes/ciudadanos utilizando instrumentos valiosos como encuestas de satisfacción y buzones físicos y electrónico, donde pueden depositar sus quejas, sugerencias, consultas, observaciones, etc., lo que nos permite mejorar continuamente la</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>calidad de los servicios que ofrecemos y fortalecer la confianza de los clientes/ciudadanos. Además, contamos con personal capacitado para dar el adecuado seguimiento a cada solicitud, queja, sugerencia, reclamo, etc.</p> <p>Evidencias: Encuestas de satisfacción del cliente y de los servicios, buzones de quejas y sugerencias (físicos y electrónico), reportes de las reclamaciones recibidas.</p> <p>La Institución posee un índice de transparencia gubernamental en un 98.83%, así también disponemos de una Oficina de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Evidencias: Página web, índice de transparencia gubernamental y evaluaciones de la DIGEIG.</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 ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Para los clientes/ciudadanos el índice de satisfacción general de la Institución estuvo en un 98% atendiendo a los resultados obtenidos en la última encuesta de satisfacción de los servicios, en julio 2023 se realizó encuesta de Clima y Cultura</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Organizacional obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. La encuesta abarco un total de 22 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Reconocimiento Laboral. *Capacitación Especializada y Desarrollo. *Mejora y Cambio. *Comunicación. *entre otros. <p>Evidencias: Reporte de resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los servicios marzo y septiembre del 2023. Reporte de resultados obtenidos en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Realizada en julio 2023.</p> <p>En la Institución se implementó el sistema de carnetización de nuestros colaboradores, donde los nuevos carnés que fueron entregados llevan al dorso la filosofía institucional, con la finalidad de que tengan conocimiento de esta y estén conscientes de lo que somos, que buscamos y los valores con los que nos comprometemos.</p> <p>Continuamos cumpliendo con este indicador, y se incluyó en la inducción del personal de nuevo ingreso la inducción Charla referente al Código de Ética y Reglamento Interno APORDOM.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, carnet de colaborador.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En la Institución contamos con varios comités que sostienen reuniones periódicas, a fin de realizar cambios y mejoras de los procesos. Podemos citar al comité de calidad, el cual tiene la finalidad de realizar el autodiagnóstico institucional, bajo la supervisión del MAP, surgiendo de éste el Plan de Mejora con las acciones que debemos llevar a cabo para conseguir el fortalecimiento institucional. Además, la elaboración del POA es realizada con la participación de directivos. Contamos también con el Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad en el cual motivamos la participación de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Constancia de reuniones de los comités, reuniones de directivos para la formulación del POA, Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad (APD-D-CAL-03).</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En la Institución nos cercioramos de que cada persona que ingrese tenga firmado el compromiso ético, En el proceso de inducción se le entrega el documento, el cual se encuentra en el expediente del personal y tiene la finalidad de comprometer a los colaboradores en la promoción de las buenas prácticas y el apego a los principios, valores éticos y de integridad propia de la función pública.</p> <p>En el año 2023 se dió fiel cumplimiento con este criterio.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

Evidencias: Compromiso ético que reposa en el expediente del personal.

APORDOM cuenta con la aplicación de encuestas de clima organizacional, con buzones de quejas y sugerencias (físicos y electrónico) Revisión periódica del Buzón de sugerencia. y la Línea 3-1-1, donde tomamos en cuenta a nuestro recurso humano, con la finalidad de escuchar su voz y mejorar sus condiciones de trabajo.

Evidencias: Resultados de encuesta del Clima Organizacional, buzones de quejas y sugerencias, Línea 3-1-1.

6) La responsabilidad social de la organización.

En la Institución nos comprometemos a realizar actividades de integración de nuestros recursos humanos. Hemos realizado dos jornadas de reforestación “Portuaria Siembra”, una reforestamos en las Calderas Bani 500 manglares rojos, actividad coordinada con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. La segunda jornada se realizó una limpieza de playa, en Playa las Tortugas, donde colectamos una cantidad importante de desechos y fueron reciclados.

Estas actividades de integración del personal las realizamos para que éstos se comprometan con la comunidad, con el medio ambiente, llevando a cabo acciones que los hagan crecer a nivel personal. Logramos plantar más de 800 unidades de árboles por actividad y se realizaron charlas coordinada con nuestra división de gestión

medioambiental tema Importancia de Preservar y Proteger el medio ambiente.

En la Institución se les ofrece a los colaboradores jornadas de vacunación para que mantengan su esquema de protección completo. El mes de octubre de cada año realizamos la jornada de salud, Portuaria Sano donde participan diferentes profesionales para orientar a nuestros colaboradores. Charlas de nutrición y la alimentación adecuada, Jornada de evaluación visual en coordinación con óptica Oviedo. Prevención y evaluación del cáncer de Mama y próstata, Jornada de donación de sangre bajo la coordinación del Homocentro Nacional.

En la Institución continuamos con el programa de inclusión laboral colocados 4 jóvenes en condición de discapacidad como auxiliares en cuatro direcciones:

Dirección de Recursos Humanos, Dirección Financiera, Dirección de Operaciones y Dirección Legal.

Mantenemos el programa Portuaria por un día donde las escuelas y colegios pueden visitar nuestras instalaciones y conocer las operaciones que se realizan como administradores de puertos.

Realizamos convenios interinstitucionales con Instituciones educativas, con el objetivo de que los estudiantes puedan realizar pasantías en la Institución.

Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales, acuerdos-convenios firmados.

Documento Externo
SGC-MAP

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.

Hemos tenido avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones. Usamos las TIC para simplificación de trámites y mejora de procesos.

- Implementación Firma Digital.

- Microsoft 365.

- Implementación de aplicación móvil.

Implementación de recursos multimedia en el portal web para la promoción (Vista 3d de la página web <https://portuaria.gob.do/tour/sanpedro/>)

- Incorporación de equipos multimedia para mejorar la calidad de los recursos multimedia generados por el área de comunicaciones

- Distribución de Equipos Móviles.

- Robustecimiento de la ciberseguridad.

- Actualización de equipos de cómputos de los colaboradores.

uso de la herramienta de comunicación interna con la difusión de correos masivos con las informaciones de relevancias para nuestros colaboradores. Los puestos directivos y de supervisión cuentan con flotas abierta para la labor del área.

Evidencias: Firma digital, Microsoft 365, aplicación móvil, equipos móviles entregados, página web, portal de transparencia, adquisición de equipos, toma de fotos y huellas.

8) El impacto de la digitalización en la organización.

En la Institución estamos enfocados en una transformación total tecnológica del Sistema Portuario Nacional, con el objetivo de lograr la eficacia de todas las operaciones, lo que ha

Documento Externo
SGC-MAP

<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>impactado positivamente las labores que realizamos. Podemos resaltar que hemos realizado cambios, como la implementación de la firma digital, y con el fomento del uso de correo electrónico y las herramientas colaborativas con teams.</p> <p>Evidencias: firma digital, Microsoft teams.</p> <p>Tenemos en proceso un Proyecto Tecnológico que nos permitirá dar el gran salto tecnológico en busca de avanzar en la simplificación de los procesos, mejorar las aplicaciones y herramientas utilitarias y así estandarizar y agilizar las operaciones y procesos administrativos/portuarios, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano. En ese tenor, cabe resaltar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet institucional con procesos automatizados para la facturación de servicios portuarios. ✓ Diseño e implementación de la infraestructura para e-service transaccionales. <p>Evidencias: Intranet.</p>	
---	---	--

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:		

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <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>En APORDOM contamos con diferentes comités los cuales realizan reuniones periódicas para revisar y validar las diferentes estrategias y la revisión de los proyectos para instruir a nuestros equipos con los objetivos específicos por Dirección, Departamento ,Divisiones y Secciones, para así lograr los objetivos del plan estratégico Institucional.</p> <p>En el año 2023 realizamos la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Los resultados obtenidos en esta encuesta elaboramos un plan de acción con el propósito de continuar con las buenas prácticas en los indicadores con puntuaciones favorable y en mira de mejorar los indicadores que quedaron por debajo de la media.</p> <p>Evidencias: Minutas de reunión, constitución de comités.</p> <p>En la Autoridad Portuaria Dominicana gestionamos el diseño y los procesos mediante procedimientos creados por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: carpetas de procedimientos.</p> <p>En el acuerdo de desempeño se les asigna a los colaboradores las tareas a realizar y a su vez se evalúa el cumplimiento de esas tareas. Se realizo la</p>	<p>Presentación y aprobación del Manual de Cargo Institucional.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <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>Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%.</p> <p>En el indicador Cantidad de Trabajo una puntuación de 70.2 este indicador se refiere a la percepción que tiene el colaborador sobre el nivel de trabajo que se le asigna y la manera de ajustarla.</p> <p>El indicador de 07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias SISMAP, obtuvimos un 94% logrando otorgarles a nuestros colaboradores el Incentivo por Rendimiento Individual, por el acuerdo del Desempeño correspondiente al año 2023.</p> <p>Evidencias: acuerdos de desempeño.</p> <p>En APORDOM se realizó el plan de capacitación anual 2023 logrando un 100% de su ejecución.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación.</p> <p>En la Institución se implementó la difusión de informaciones a través de canales internos, circulares, memorándum, correos, grupos de WhatsApp.</p> <p>Evidencias: Grupos de WhatsApp, correos, oficios.</p> <p>En APORDOM cada año se reconoce al colaborador con la categoría al mérito, por antigüedad, y este año se incluyó el reconocimiento a mérito de los directores de áreas y reconocimiento especial a los</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>colaboradores del programa de inclusión Laboral, logrando reconocer en todas las categorías 38 colaboradores. Cada Dirección postula con evidencias al colaborador idóneo, luego el comité de transparencia hace las verificaciones correspondientes y delibera quien cumple con los requisitos establecidos.</p> <p>Evidencias: fotos, Redes Sociales, postulaciones.</p> <p>Texto de Desarrollo Institucional para la Guía CAF La eficiencia institucional está altamente ligada a la ejecución de la Planificación Estratégica, de ahí la importancia en asegurar que nuestro PEI 2021-2024, contenga los Ejes y Objetivos que marquen la ruta de ejecución de Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p>Con marcado énfasis en los proyectos planteado en el POA 2023 (112 proyectos en total), se encuentran los objetivos de Fortalecimiento Institucional y Eficiencia en los Servicios Portuarios, lo que nos permitirá dar respuesta al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) con acciones y ejecuciones que se transformarán en productos entregables tanto interno como externo (Validados por el MEPYD)</p> <p>Evidencias: Presupuesto y ejecuciones, informe de seguimiento trimestral/semestral de los POA de las diferentes direcciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la</p>	<p>En APORDOM El ambiente y clima laboral se mantiene de forma adecuada, proporcionándoles a los colaboradores un ambiente seguro, confiable, con instrucciones claras y objetivos definidos.</p> <p>Se realizó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%.</p> <p>Logrando obtener en los indicadores que incluyen estas áreas una puntuación de más de un 80%</p> <p>Evidencias: fotos,</p> <p>Se realizo la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Logrando en este indicador * Balance Trabajo y Familia un 78%. *Calidad de vida Laboral un 88.58% .</p> <p>En APORDOM contamos con políticas de bienestar las cuales se mantienen vigente ofreciéndoles beneficios a nuestros colaboradores: pago a tiempo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>de seguridad social, seguro médico y complementario cubierto al 100% por APORDOM transporte para los colaboradores. Áreas de odontología debidamente equipada al servicio de Ellos.</p> <p>Área de salud mental y psiquiátrica con consulta gratuitas para los colaboradores y sus dependientes. Se otorga permisos de estudios, para que continúen su preparación</p> <p>Evidencias: fotos, permisos, políticas.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la Institución cumplimos con el indicador de Equidad y Género el 50% de las Direcciones están lideradas por mujeres. Se realizó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Logrando en este indicador Equidad y Género un resultado de 81.5 % Este resultado nos indica que nuestros colaboradores perciben que en APORDOM, tenemos buenas prácticas en este aspecto.</p> <p>Evidencias: Nomina de empleados</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Nuestras instalaciones han recibido grandes mejoras en cuanto a remozamiento y adecuación de las áreas, obteniendo instalaciones en mejores condiciones y con los requerimientos necesarios para la realización de las labores.</p> <p>Evidencias: fotos</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Nuestra Institución se mantiene bajo la modalidad Híbrida por lo que continuamos en revisión del desarrollo sistemático de las carreras y las competencias.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Evidencias:</p> <p>Una forma de motivar al personal es a través del reconocimiento a su desempeño individual en las labores realizadas.</p> <p>Se convoca a que participen en el concurso del Premio Mejora a la calidad y Mejora de los Procesos, dándole la oportunidad de que postulen proyectos orientados a cuatro áreas de sostenibilidad.</p> <p>Evidencias: premio a la mejora de la calidad.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se realizó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Logrando en este indicador Capacitación Especializada y Desarrollo un resultado de 86.7, este resultado nos indica que el desarrollo de las capacidades es el principal activo de la institución la inversión a través de capacitaciones y entrenamiento es una inversión para la mejora continua y la garantía para el cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>Se implementa el plan de Capacitación Anual con los talleres, diplomados, cursos, etc. Tenemos a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>disposición de nuestros colaboradores el INPLOG, el primer Instituto de Formación Logística Portuaria con una malla curricular académica para la formación técnica Logista y Portuaria.</p> <p>Trimestralmente se comparte los cursos disponibles por áreas para que cada colaborador se inscriba y participen de forma gratuita en los cursos disponibles, en el INAP, Infotep, INPLOG entre otros.</p> <p>Evidencias: informes de los cursos.</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>No se han reportado quejas ni se han incurrido en huelgas. En el 2023 se reportaron 900 licencias médicas.</p> <p>Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias.</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo de la Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) cada año realiza el premio a la mejora y calidad de los procesos, en donde los colaboradores presentan sus proyectos de mejora. En el 2023 se realizó el 1er premio a la calidad de los puertos con las categorías de ORO, PLATA y BRONCE.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>Evidencias: premio a la calidad y mejora de los procesos, sede central y de los Puertos</p> <p>No se han reportado dilemas éticos ante el comité de ética de la Institución.</p> <p>Evidencia: Plan de trabajo del comité de ética 2023.</p> <p>Contamos con una participación en las actividades de Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes, fotos, comunicaciones, publicaciones en las redes sociales y la página web institucional.</p> <p>Mediante los buzones de quejas y sugerencias colocados en la sede Central de la Autoridad Portuaria Dominicana no se reportaron incidencias. Mientras que las estadísticas presentadas en los balances de gestión de la Oficina de Libre Acceso a la Información durante el año 2023 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 solicitudes de forma física. ✓ 41 portal SAIP. ✓ 2 solicitudes en la línea 311. ✓ Todas las solicitudes fueron atendidas en el tiempo estipulado por la ley para tal fin. <p>Evidencias: Registro de quejas y reclamaciones que realiza la OAI.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se realizó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Logrando en este indicador (Enfoque a Resultado y Productividad un 90.25 % permitiéndonos evaluar la percepción de nuestros colaboradores sobre su contribución a los cumplimientos de nuestros objetivos y al máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.</p> <p>Evidencias:</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se realizó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Logrando en este indicador * Uso de la Tecnología un resultado de 88.13 %. Este indicador nos permite evaluar la percepción del colaborador como hace uso adecuado de las herramientas y equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencias: Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2023.</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>En el año 2023 nuestro plan de capacitación anual fue ejecutado a un 100%. Logrando obtener un 100% el indicador del SISMAP.</p> <p>Se realizó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional correspondiente al año 2023, obteniendo un nivel de Satisfacción General de un 85%. Logrando en este indicador Capacitación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Especializada y Desarrollo obteniendo un resultado 86.7 %.</p> <p>Evidencias: plan de capacitación.</p> <p>Premiación a los Colaboradores Destacados Durante su Trayectoria en APORDOM. Reconocimiento “Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad” a una (1) colaboradora por su mejora y aporte en el Proyecto de Recolección de botellitas plásticas. Que ha sido llevado a cabo bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo. También se premiaron 3 puertos por su calidad. Esta premiación se realiza anualmente.</p> <p>Evidencias: Fotos, Publicaciones en las redes sociales.</p>	

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
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</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 financiero o de</p>	<p>La Institución desarrolla diversas actividades para mejorar la calidad de vida de los colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultorio Médico: ✓ Sección Enfermería: ✓ Evaluación Médica Domiciliaria: 3 pacientes. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vacunación contra el COVID-19 (actividad coordinada junto a la HIT): colaboradores de APORDOM. ✓ Ferias de electrodomésticos. ✓ INESPRES con productos a bajo costo. ✓ Jornadas de consultas visuales. ✓ Programa de nutrición y control de peso. ✓ Jornadas de salud. ✓ Jornada de concientización de la prevención del dengue, en coordinación con el CESEP, en los sectores próximos a la institución. <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en las redes sociales.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>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</p>	<p>En el año 2023 no se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el año 2023 no se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el año 2023 no se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el año 2023 no se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p>	<p>En el 2025, realizar estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el 2025, realizar estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el 2025, realizar estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el 2025, realizar estudios para medir la percepción de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>En el año 2023 no se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el año 2023 no se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p>	<p>En el 2025, realizar estudios para medir la percepción de la comunidad.</p> <p>En el 2025, realizar estudios para medir la percepción de la comunidad.</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>La Institución ha realizado diversas actividades para preservar y mantener los recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrenamientos en Producción Más Limpia. ✓ Jornada semestral de Reforestación "Portuaria Siembra". ✓ Los proveedores que prestan el servicio de alquiler de impresoras deben poseer el certificado de medio ambiente y se encargan del tóner de estas. ✓ Regulación de la temperatura de los aires acondicionados. ✓ Uso de materiales desechables de cartón con la finalidad de eliminar el uso del plástico. 	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza de cables eléctricos con la finalidad de ahorrar energía eléctrica. ✓ Incremento del uso del correo electrónico con la finalidad de reducir el uso del papel. ✓ Autoridad Portuaria ha asumido con responsabilidad el compromiso de preservar el medio ambiente de nuestro país. ✓ Jornada de limpieza en playa. <p>Evidencias: Comunicaciones al personal, capacitaciones realizadas, afiches colocados, publicaciones en las redes sociales de la Institución.</p> <p>Se han establecido alianzas con grupos de interés para fortalecer las relaciones entre Comunidad-Puerto y el empoderamiento de la Cultura Marítima y Portuaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pertenece al Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), con quienes realizamos actividades con miras al Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP). <p>Evidencias: Acuerdos firmados, fotos, publicaciones en la página web.</p> <p>La Institución mantiene una presencia activa en los medios de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 46 notas de prensa. ✓ 4,373,468 publicaciones en impresos web. 	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 publicaciones en medios digitales. ✓ 21 publicaciones en canales de TV. ✓ 13 proyecciones en TV y Radio. <p>Evidencia: Reporte de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>La Institución realiza diversos aportes y asistencia a minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas. Hemos firmado acuerdos con centros educativos para motivar la inserción de jóvenes en la actividad portuaria y al mismo tiempo lograr la formación de los colaboradores portuarios.</p> <p>Hemos desarrollado una cultura organizacional enfocada en las personas, donde el respeto a la diversidad es fundamental, por tal razón contamos con personal discapacitado y tenemos un acuerdo con la fundación “Yo También Puedo” desde donde hemos empleado a tres personas con condiciones especiales.</p> <p>Evidencias: Acuerdos-convenios firmados con MESCYT, CEF, fundación “Yo También Puedo”. INESDY. PASANTES REGISTRADOS.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Cada efeméride patria realizamos actividades presentando los honores a los próceres de la patria. La Institución depositó una ofrenda floral en el Altar de la Patria, y realizo en la explanada frontal con todo el personal, el acto cívico de izar la bandera y entonar las notas del himno Nacional y el de Juan Pablo Duarte, como parte de los actos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>conmemorativos que iniciaron el 26/1/2023 con el natalicio del patricio Juan Pablo Duarte.</p> <p>1. El 14 de febrero día la Amistad y el amor, se entregó a cada colaborador un detalle y un stand para fotos alusivo a la festividad.</p> <p>2. Conmemoración del día internacional de la Mujer 8 DE MARZO, se realizó un taller sobre Cultivar el Amor Propio en la mujer, facilitado por una conferencista externa.</p> <p>3. Día de la secretaria 26 de abril, se impartió un taller de Prevención y Buenos Hábitos del cuidado de la Piel, impartido por la Dra. Tammy Toribio.</p> <p>3. Día de las Madres y del Padre, mayo y julio se coordinó la entrega de un obsequio a cada madre y Padre de la Institución.</p> <p>4. Octubre 19, conmemoramos el día mundial de la sensibilización para la prevención de Cáncer de Mama con una charla impartida por la Dra. Paola Cepeda, y una jornada de chequeos con mamografías para nuestras colaboradoras.</p> <p>5. Diciembre 3. Día Internacional de Discapacidad Participación de más de 12 colaboradoras en el Yo También Puedo Fest, donde Autoridad Portuaria Dominicana apadrino un Stand con experiencia Pesquera, en representación de nuestros proyectos de Muelles Pesqueros, en coordinación con la Fundación Yo También Puedo.</p> <p>En cumplimiento con lo acordado con el ITSRD se coordinó la visita de sus estudiantes a los diferentes departamentos de la Institución con la finalidad de aportar a la investigación concerniente a su pasantía</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>Evidencias: Fotos de las visitas, publicaciones en la página web y redes sociales.</p> <p>Hemos participado en congresos, foros, conferencias, ferias nacionales e internacionales, a fin de presentar los avances en la transformación del Sistema Portuario Nacional, intercambiar conocimientos y estrategias con otras instituciones, establecer relaciones interinstitucionales y fomentar alianzas estratégicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Primer Foro de Alianza para el Desarrollo en Democracia, organizado por AMCHAMDR. ✓ Conferencia Anual de la Florida Caribbean Cruise Association (FCCA). ✓ XIX Congreso Regional de Auditoría Interna, Riesgo, Gestión de Control y Finanzas (CRAICG). ✓ Feria Internacional Seatrade Cruise Global. ✓ Feria Expo Turismo Barahona. ✓ CTN Expo-Feria XXIII. ✓ FCCA PAMAC Summit. <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en la página web y en las redes sociales</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y</p>	<p>Desde APORDOM se ha implementado diversas charlas con el objetivo de mantener una vida saludable en la institución.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <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</p>	<p>Charla “portuaria sano” donde se citaron diferentes temas de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sensibilización y lucha contra el cáncer de mama y próstata. • Charla sobre la alimentación y la salud. • Jornada de mamografía. • Consultas oftalmológicas. <p>En el año 2023 continuamos con las charlas de prevención y cuidado de la salud de nuestros colaboradores, incorporando talleres y charlas con las distintas entidades en el mes de abril, se impartió la charla de prevención con IDOPRIL, para mitigar los riesgos de accidentes laborales. *stress laboral y salud Oral.</p> <p>El área de Salud Mental tiene el taller Cafecito de Bienestar, se realiza al final de cada mes un encuentro con los colaboradores para trabajar temas importantes para la buena salud mental de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Fotos, publicaciones en la página web.</p> <p>Por los aportes al medio ambiente que ha realizado la Institución con la implementación de un programa de reciclaje basado en las 3R's, recibimos el Premio Nacional a la Excelencia en Producción Más Limpia emitido por el MIMARENA. Algunas de las acciones que logramos para recibir el reconocimiento fueron:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementamos mediciones de las cisternas, logrando un ahorro mensual de RD\$ 10,000 en el consumo del agua. ✓ Reducción en el consumo energético. ✓ 65% reducción en la generación de residuos plásticos (kg/año). ✓ Clasificación de residuos sólidos. ✓ Eliminación de botellas plásticas. ✓ Colocación de bebederos de agua en las áreas. ✓ Entrega de termos para todos los colaboradores de la sede central y otros puertos. ✓ Control de temperatura en los aires acondicionados. <p>Evidencias: Premio a la Excelencia en P+L 2021, publicaciones en redes sociales.</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
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El índice de satisfacción ciudadana se encuentra en un 91% en el 2022. En el año 2023, obtuvimos un 96% en la encuesta realizada en marzo y un 98% en la que se hizo en septiembre, promediando un 97%, por lo tanto, se mantiene el resultado.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Evidencias: Resultado de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2022 y 2023.</p> <p>Los servicios ofrecidos en Autoridad Portuaria Dominicana permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Facilitar el comercio internacional. -Generar fuentes de empleo. -Atraer la inversión extranjera. -Gestionar nuevas tecnologías. <p>Se han incluido los servicios de licenciamientos en VUCERD permitiendo así que los clientes puedan realizar sus solicitudes de manera virtual y contribuyendo de manera directa a la cooperación interinstitucional y agilización del comercio exterior.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico institucional, reporte estadístico, Ventanilla Única del Comercio Exterior (VUCERD).</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Contamos con un análisis comparativo entre el Puerto de San Pedro y el Puerto de Sandino en Nicaragua, implementando por primera vez el Benchmarking Institucional, lo que nos permitirá estar a la vanguardia de las buenas prácticas.</p> <p>Evidencias: Benchmarking Institucional 2021 (continúa vigente).</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En la Institución se realizan acuerdos y contratos con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, en los cuales se</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>cumplen con las especificaciones indicadas en los mismos.</p> <p>En APORDOM se realizaron 5 acuerdos interinstitucionales. En el año 2023 se materializaron los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio con el Cuerpo Especializado de Seguridad Portuaria. 2. Convenio Ejercito de la Republica Dominicana. 3. Convenio con el Instituto Postal Dominicano. 4. Convenio con la fundación Yo También Puedo. 5. Acuerdo con la Asociación Dominicana de Exportadores. <p>Evidencias: Acuerdos firmados, publicaciones en la página web institucional y en las redes sociales, Memoria Institucional.</p> <p>Certificaciones NORTIC A3. Premio a la Excelencia P+L 2021 Auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano con un 100%.</p> <p>Evidencias: Informe de las auditorías realizadas.</p> <p>✓ Servicios de licenciamientos colocados en la ventanilla única del comercio exterior (VUCERD).</p> <p>Evidencia: Plataforma VUCERD, publicación en las redes sociales de la Institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Los puertos aplicables atendiendo a la reglamentación, cumplen con el Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP).</p> <p>En todos los puertos cumplimos con las disposiciones del Ministerio de Medio Ambiente y Salud Pública en cuanto al manejo de la carga y el tratamiento a los desechos de los buques.</p> <p>Evidencias: Certificado de Cumplimiento del Código PBIP, publicación en las redes sociales.</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>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La eficiencia institucional está altamente ligada a la ejecución de la Planificación Estratégica, de ahí la importancia en asegurar que nuestro PEI 2021-2024, contenga los Ejes y Objetivos que marquen la ruta de ejecución de Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p>Con marcado énfasis en los proyectos planteado en el POA 2023 (112 proyectos en total), se encuentran los objetivos de Fortalecimiento Institucional y Eficiencia en los Servicios Portuarios, lo que nos permitirá dar respuesta al Plan Nacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <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</p>	<p>Plurianual del Sector Público (PNPSP) con acciones y ejecuciones que se transformarán en productos entregables tanto interno como externo (Validados por el MEPYD)</p> <p>Evidencias: Presupuesto y ejecuciones, informe de seguimiento trimestral/semestral de los POA de las diferentes direcciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, específicamente desde el Departamento de Calidad, son actualizados periódicamente los procesos institucionales y mediante la auditoria para validar el cumplimiento de estos se procura la mejora continua. ✓ Proyecto tecnológico para agilizar los procesos administrativos y portuarios. <p>Evidencias: *actualización procesos</p> <p>Contamos con un Benchmarking donde se realizó una comparación entre el Puerto de San Pedro y el Puerto de Sandino de Nicaragua.</p> <p>Evidencia: Benchmarking Institucional 2021 (continúa vigente).</p> <p>En el periodo enero-diciembre 2023 en APORDOM se han realizado los siguientes acuerdos:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo con el Instituto Postal Dominicano. ✓ Acuerdo con Yo También Puedo. ✓ Acuerdo con el Ejercito de la Republica Dominicana. ✓ Acuerdo con el Cuerpo Especializado de Seguridad Portuaria. ✓ Acuerdo con la Asociación Dominicana de Exportadores. <p>Evidencias: Acuerdos firmados, publicaciones en la página web institucional y en las redes sociales.</p> <p>La implementación de la tecnología se ha llevado a cabo en nuestra organización mediante la definición de objetivos y metas para medir su impacto en la prestación de servicios y reducción de costos. Hemos identificado los recursos necesarios y establecido un cronograma de implementación, seguido por un plan de seguimiento y evaluación. Entre las mejoras implementadas se encuentra la utilización de herramientas de Office 365 para mejorar la comunicación y colaboración interna, la implementación de firma digital para eficientizar procesos y reducir costos en papel, el intranet con procesos automatizados para la facturación de servicios portuarios. Además, se ha proporcionado capacitación al personal en el uso de estas nuevas herramientas tecnológicas. Realizamos una monitorización constante de las herramientas Office 365, y evaluamos su impacto en la organización. De esta manera, podemos continuar mejorando y ajustando nuestra gestión tecnológica</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>para lograr los objetivos estratégicos y operativos de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intranet Institucional. ✓ Análisis de procesos realizados. <p>Evidencias: intranet, Microsoft 365, Firma digital, diagramas de procesos.</p> <p>Inspecciones de auditoría de nómina son realizadas periódicamente, tanto en la Oficina Central, así como en los puertos. De igual manera se realizan auditorías de los activos fijos de la Institución. De manera permanente son evaluados los controles internos, conforme a las normas de Control Interno establecidas.</p> <p>Auditoria de cumplimiento de acuerdo con el Manual de procedimiento de la dirección de tic. Auditoria de nuestra carta compromiso en donde obtuvimos una calificación de un 100%.</p> <p>Evidencias: Soporte de ejecución de los procesos, inventario de bienes, informes de saneamiento de nómina, reportes de auditorías.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>Certificaciones NORTIC A3. Premio a la Excelencia en P+L 2021.</p> <p>Evidencias: Reporte de auditorías, stickers de certificaciones en el portal web, premio otorgado en producción más limpia por el MIMARENA, publicación en las redes sociales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El cumplimiento de los presupuestos es evaluado en la ejecución presupuestaria, las cuales son publicadas mensualmente en el portal de transparencia institucional, remitidas a la DIGEPRES, la DIGECOG, la CCRD y el Banco Central. los registros de pago percepción en el SIGEF fueron realizados de manera satisfactoria, donde se observa una ejecución del 91.40% para el periodo Enero-diciembre 2023. La Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría audita los procesos financieros.</p> <p>Evidencias: Reportes, auditorías, estados financieros, portal de transparencia.</p> <p>En el año 2023, Monto estimado total en el PACC fue RD\$ 505,531,140.42 y el contratado fue RD\$ 412,567,662.00 La cantidad de procesos registrados fueron 148.</p> <p>Evidencias: Portal transaccional de compras de la DGCP, Plan Anual de Compras, Memoria Institucional 2023.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP