



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

FECHA

Julio 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 	<p>Tenemos formulada nuestra misión y visión de la organización, con la participación de los grupos de interés y empleados. La institución colocó en la parte frontal la misión y visión para fines de conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico y misión, visión, valores y objetivos definidos y socializado, página Web, registro de participantes de la actividad.</p> <p>La institución cuenta con un código de ética, donde se encuentra establecido el marco de valores alineados a la misión, visión de la Biblioteca Nacional.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Código de Ética.</p> <p>Aseguramos una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a los grupos de interés y empleados con el fin de que se sientan identificados con los mismos. En la formación de los empleados de nuevo</p>	<p>No se evidencia al dorso del carnet de empleados la misión, visión y valores ni su cargo y departamento al que pertenece.</p>

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>ingreso se le da a conocer la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Carta Compromiso, portal institucional, correos electrónicos y en la entrada de la institución está plasmado en un acrílico. Registro de participantes en reunión de socialización, convocatoria a socialización.</p> <p>Revisamos en la elaboración del plan estratégico institucional la misión, visión y valores considerando los cambios de nuestro entorno externo.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico institucional, listado de participantes.</p> <p>Contamos con un Código de Ética y una Comisión de Ética, acorde con las normativas y lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental.</p> <p>Evidencias: Código de Ética, Plan de trabajo de la Comisión de Ética, Informes de logros y seguimiento.</p> <p>A través del Comité de Ética, gestionamos la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflicto de intereses sobre cómo enfrentarse a estos casos, la cual se reúne periódicamente.</p> <p>Evidencias: Charlas a los empleados sobre el Rol del Defensor del Pueblo, minuta, registro de participantes y convocatoria previa, tips de ética vía correo institucional. Se instaló el buzón de quejas, reclamaciones y denuncias, enlace directo al portal 311.</p>	
--	---	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados realizando reuniones con todo el personal. A través del Plan de Capacitación Anual se imparten formaciones enfocadas a desarrollar un liderazgo transformador orientado a cambios y actitud motivacional.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes, plan de capacitación anual, diplomado en habilidades gerenciales, taller manejo de conflictos, correos de convocatoria.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Contamos con una Estructura aprobada y refrendada por el MAP y el Manual de Organizaciones y Funciones.</p> <p>Tenemos el Manual de Cargos y Funciones, así como el Manual de Políticas y Procedimientos acorde a las expectativas y grupos de interés. Evidencias: Resolución emitida por el MAP aprobando el Manual de Organización y Funciones, Estructura Organizativa, Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Tenemos identificado los cambios necesarios relacionados con la estructura acorde a las expectativas y grupos de interés para mejorar el desempeño de los procesos y servicios ofrecidos a la ciudadanía. Evidencias: Resolución emitida por el MAP, estructura organizacional, Manual de</p>	<p>No se evidencia actualización del Manual de Organización y Funciones ni Estructura Organizativa.</p>

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Organización y Funciones y Manual de Cargos.</p> <p>Tenemos definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos que medimos y los altos mandos monitorean los indicadores integrados en los sistemas gubernamentales de medición de resultados. Contamos con nuestra Carta Compromiso, en la cual se establecen 09 servicios al ciudadano, los mismos se monitorean a través de los indicadores en la matriz de monitoreo y seguimiento.</p> <p>Evidencias: Informe de avance trimestral de la ejecución del POA de los grupos de interés, reporte del estatus de los indicadores, Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Implementamos las Normas Básicas de Control Interno (NOBASIC), se elaboran informes trimestrales de los planes operativos anuales por los grupos de interés. Si existe una matriz donde está evidenciado el POA, documentos para dar seguimiento a procesos para la mejora de la gestión.</p> <p>Evidencias: Informes de avances en la implementación de la NOBACI, Informes de Ejecución del POA.</p> <p>Aplicamos control de calidad en las áreas de: ISBN/ISSN Norma ISO 9001, Catalogación utiliza el Sistema de clasificación Dewey, Regla de Catalogación Angloamericana y Cutter Sanborn, trabajamos con el modelo EFQM basado en la autoevaluación el cual nos permite hacer un análisis objetivo y estructurado de actividades permitiéndonos elaborar un diagnóstico de situación, de la</p>	<p>No se evidencia un sistema de gestión Integral de Planificación SOFTEXPERT ni el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard).</p> <p>No se evidencia la implementación de la Norma ISO 9001 en toda la institución.</p>
--	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los</p>	<p>mano con el MAP, trabajamos con el Common Assessment Framework (CAF), contamos con el Monitoreo de la Calidad a través del SISMAP.</p> <p>Evidencias: Taller CAF, Plan de Mejora, SISMAP subindicador (01.6).</p> <p>Estamos alineados e integrados al Programa de República Digital, por medio de la implementación del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP). Sistema de recepción de denuncias portal 311 en la página Web, también fue instalado el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF).</p> <p>Evidencias: Instalación del SIGEF, instalación del SASP, reporte de las nóminas. Contamos salones de reuniones, generando así las condiciones necesarias para que los grupos de interés puedan realizar trabajo en equipo, hemos realizado proyectos con el MINERD-INAFOCAM, ABINIA.</p> <p>Evidencias: Acuerdos, Informes.</p> <p>Tenemos creadas las condiciones para una comunicación interna a través de canales de comunicación como correo electrónico institucional, comunicaciones personalizadas, reuniones en los diferentes niveles jerárquicos, circulares, memorándum y externas portal institucional, redes sociales. Evidencias: Página Web, correos, memorándum, circulares, acta de reuniones.</p>	<p>No se evidencia la incorporación del Comité de Ética en el seguimiento de los proyectos.</p> <p>No se evidencia la creación de intranet.</p> <p>No se evidencia compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura e innovación.</p>
---	--	---

<p>empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Tenemos comunicación directa con nuestros empleados y grupos de interés relevantes para dar a conocer las iniciativas, motivaciones y expectativas de las estrategias a implementar.</p> <p>Evidencias: Notificación de reuniones informativas y correo electrónico con las informaciones para el público interno; portal institucional, redes sociales para el público en general.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Contamos con un Comité de ética que da seguimiento a las normativas y reglamentaciones que rigen la institución, a fin de que sea cumplida por los líderes sirviendo ellos como ejemplo a seguir y un código de pautas éticas.</p> <p>Evidencias: Código de ética, conformación del comité de ética, plan de trabajo del comité de ética.</p> <p>Se realizan reuniones de socialización para informar, consultar el trabajo a realizar y el realizado, así como asuntos claves relacionados a cada unidad como levantamientos de información con los encargados de unidad.</p>	<p>No se evidencia que se promueva una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados.</p> <p>No se evidencia mural informativo en la institución.</p>

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Evidencias: Envíos de correos institucionales, registro de participantes, fotos.</p> <p>Para apoyar a nuestros empleados en sus funciones, se realizan programas de capacitación conforme a la detección de necesidades, contamos con el acompañamiento del Departamento de Planificación y Desarrollo y los adjuntos que elaboran el Plan Operativo Anual de cada unidad y los planes de acción de sus dependencias en la cual se identifican los objetivos, metas y tareas a establecer para cada empleado y elaborar acuerdos de desempeño de cada año y sus evaluaciones.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño de los empleados, plan operativo anual, planes de acción, evaluación del desempeño.</p> <p>Tenemos una estructura institucional que fomenta la rendición de cuentas mediante la entrega del POA trimestral.</p> <p>Evidencias: Informes del POA.</p> <p>Contamos con un plan de capacitación anual y cursos que desarrollan sus competencias para su formación continua de la mano del INAP, INFOTEP, CAPGEFI.</p> <p>Evidencias: Carpeta de capacitaciones, registro de participantes, certificados.</p>	<p>No se evidencia presupuesto de programas de capacitación para su ejecución total.</p> <p>No existe retroalimentación a los empleados para mejorar el desempeño tanto grupal como individual.</p> <p>No se evidencia un diseño para delegación de autoridad y responsabilidad.</p> <p>No se evidencia personales líderes recibiendo recomendaciones de los empleados.</p>
---	---	---

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Respetamos y respondemos a las necesidades y circunstancias de los empleados de acuerdo a las políticas de beneficios de la institución.</p> <p>Evidencias: Préstamos de la cooperativa, servicios de salud, permisos por situaciones de salud, estudios, docencias y familiares, empleado feliz del Banreservas, formulario de novedades.</p>	<p>No se evidencia reconocimientos individuales ni de equipo.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Tenemos encuentros con grupos de interés donde se plantean las necesidades presentes y futuras, las mismas son analizadas por el Departamento de Planificación y Desarrollo, también contamos la encuesta de clima la cual fue remitida y socializada con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Encuesta de Clima, Formulario de levantamiento de necesidades, correos enviados con el formulario, correos de convocatoria, informe encuesta de clima.</p> <p>Tenemos identificadas las políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la organización, a fin de dar cumplimiento a las metas presidenciales que influyen de manera directa en la organización.</p> <p>Evidencias: República Digital, OPTIC, SISMAP, NOBACI, SASP.</p>	<p>No se evidencia apoyo a las autoridades para definir las políticas relacionadas con la organización.</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Tenemos diseñado el plan estratégico institucional alineado a las políticas públicas, donde se establecen los objetivos y metas de los servicios de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias ofrecidos por nuestra organización. Contamos con la carta compromiso al ciudadano. Conforme a los lineamientos de la Presidencia, contamos con el Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) manteniendo actualizados los indicadores.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional, plan operativo anual, carta compromiso al ciudadano, SISMAP, portal de transparencia. La BNPHU se involucra tanto con el sector público como los grupos de interés a fin del buen desarrollo del sistema de gestión de la institución.</p> <p>Evidencias: IDAC, INFOTEP, INAP, SENASA, MEPyD, Tribunal Constitucional, Ministerio de Turismo, MAP, listado de participantes, informes, correos de convocatoria.</p> <p>El alto mando mantiene relaciones periódicas de trabajo para el respeto del debido proceso de aprobaciones tanto con el MAP, Contraloría y Presupuesto.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de aprobación de personal nuevo ingreso, nombramientos, libramientos, cartas de no objeción.</p> <p>Se mantienen alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos con diferentes instituciones.</p> <p>Evidencias: Comisión Nacional de Personas con Discapacidad y Envejecientes, Tribunal Constitucional, INFOTEP, INAP,</p>	
---	---	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>CAPGEFI, SENASA, MEPyD. convenios e informes, registro de participantes.</p> <p>Contamos con la participación de actividades organizadas por asociaciones y organizaciones como congresos y feria del libro internacional.</p> <p>Evidencias: Invitaciones recibidas, fotos de empleados en dichos eventos, organizaciones representativas, convocatoria de actividades.</p> <p>Promovemos el conocimiento público y sus servicios, la institución ha sido reconocida a través de los temas: División de Personas con Discapacidad, II Censo Nacional de Bibliotecas Públicas, contamos con el premio Biblioteca Nacional Literatura Infantil que será otorgado a Lucía Amelia Cabral.</p> <p>Evidencias: Directorio de Bibliotecas Dominicanas, Informe General del 2do. Censo, portal institucional, invitación a la premiación.</p> <p>La organización cuenta con el concepto específico de marketing ha desarrollado servicios a través de la República Digital, puesta en circulación de libros, paneles sobre diversidad del pensamiento, noticias sobre las actualidades, opiniones y eventos, tanto en las redes sociales como en su portal institucional.</p> <p>Evidencias: Portal institucional, fotos, videos y redes sociales (Instagram,</p>	
--	--	--

Facebook, Twitter, YouTube, FORO BNPJU.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 	<p>La organización tiene identificado sus grupos de interés, así como la importancia de cada uno de estos grupos para el desarrollo de la organización como investigadores, estudiantes, escritores, casas editoras, público en general, personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias: Portal de transparencia, portal institucional, datos abiertos.</p> <p>La institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias a través de los cuales recopilan y analizan las necesidades que recibe de los grupos de interés. Se realiza encuesta de satisfacción, para revisar las expectativas e índice de satisfacción de los grupos de interés para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Buzón quejas y sugerencias, denuncias levantadas de la apertura de los buzones y reporte de la encuesta de satisfacción donde obtuvimos un 90%.</p> <p>La institución recopila, organiza, preserva y facilita la difusión y acceso a la producción bibliográfica e intelectual dominicana dentro y fuera del país, articula técnica y</p>	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>metodológicamente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.</p> <p>Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias, buzón de denuncias y encuestas de satisfacción, carta compromiso.</p> <p>Tenemos de forma sistemática la información sobre el desempeño y desarrollo de la institución a través del monitoreo de POA, Plan Estratégico Institucional, Memoria Institucional, SISMPAP, encuesta de satisfacción.</p> <p>Evidencias: Informes de avances de ejecución del POA, SISMAP, Memoria Institucional, PEI.</p> <p>Tenemos analizada de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas con la implementación del modelo CAF, para un autodiagnóstico de la institución y elaboración del plan de mejora, ya que buscamos innovación continua en los servicios dirigidos satisfacer a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias: Autodiagnóstico CAF, informes y formulario del plan de mejora.</p>	<p>No se evidencia análisis FODA.</p>
--	---	---------------------------------------

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Tenemos elaborado el Plan Estratégico Institucional, traducida la misión y visión en los Objetivos Estratégicos y operativos institucional y las metas a alcanzar, así como los planes operativos anuales (POA).</p> <p>Evidencias: Portal de Transparencia, página Web, plan estratégico institucional, plan operativo anual.</p>	<p>No se evidencia análisis de riesgos.</p>

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Se involucra los grupos de interés identificados como relevantes para el buen desarrollo de nuestras funciones a fin de unificar esfuerzos y criterios para satisfacer las necesidades mutuas.</p> <p>Evidencias: Reportes estadísticos mensuales, correos electrónicos.</p> <p>Hemos tomado como parámetro las directrices del plan operativo anual, así como las estadísticas de nuestras acciones a fin de identificar el impacto de los servicios de la institución en la sociedad, mediciones de la satisfacción del usuario para elevar la calidad del Plan Estratégico Institucional y POA.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadana, PEI, POA, estadísticas.</p> <p>Contamos con la disponibilidad de los recursos en el Presupuesto Financiero Institucional y el Plan de Compra y Contratación.</p> <p>Evidencias: Presupuesto Financiero Institucional, Plan de Compra y Contratación.</p> <p>La institución elabora el PEI y los POA de las direcciones atendiendo a las necesidades de los grupos de interés, además se definen las tareas de cada miembro en los acuerdos de desempeño que se vinculan a los planes de acción de las unidades contemplado a largo y corto plazo.</p> <p>Evidencias: POA, Portal de Transparencia, PEI, Acuerdos de desempeño.</p>	<p>No se evidencia políticas de responsabilidad social.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Están definidas las prioridades en el plan estratégico y su implementación a corto plazo se ejecuta mediante el POA, tomando en cuenta los recursos disponibles y observando la naturaleza de nuestras funciones. Contamos con el Manual de Políticas y Procedimientos con la finalidad de que los procesos se apliquen correctamente en cada área de acción.</p> <p>Evidencias: Manual de políticas y procedimientos, plan estratégico institucional, POA.</p> <p>Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA y ejecutados en los planes de acción de las diferentes unidades y se elaboran acuerdos de desempeño. Se realizan informes trimestrales del POA.</p> <p>Evidencias: Reportes, informes, POA, PEI.</p> <p>Tenemos definidos por cada unidad de la institución plan operativo anual (POA) donde se establecen los resultados esperados y los indicadores para realizar la medición de los logros. Contamos con el SISMAP, el cual nos traduce el nivel de cambio que hemos experimentado en cada indicador.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico, SISMAP, POA, informe de avance del POA.</p> <p>Se comunica de forma eficaz a través de reuniones trimestrales en la que se comunican los objetivos, planes y tareas de</p>	<p>No se evidencia socialización e implementación del manual de políticas y procedimientos institucional.</p>

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>la planificación estratégica, y a los colaboradores de las diferentes unidades mediante reunión, la Dirección Técnica Bibliotecológica realiza reuniones mensuales con su equipo.</p> <p>Evidencias: Minutas de Reunión, correo de convocatoria, grupo de WhatsApp.</p> <p>La organización utiliza actualmente el método de monitorización y medición básico, en formato de cuadros de Excel, obtenido del MEPyD y el resultado del POA trimestral. Evidencias: Informes del POA, cuadros de Excel.</p> <p>Se utiliza actualmente el método de medición de rendimiento en formato de cuadros de Excel, obtenido del MEPyD y el resultado del POA trimestral, también contamos con la encuesta de satisfacción.</p> <p>Evidencias: SISMAP, encuesta de satisfacción.</p> <p>Se evalúan periódicamente las necesidades de la organización donde se elaboran planes de mejora, tomando en cuenta las necesidades y aportes de los grupos de interés mediante las sugerencias recibidas.</p> <p>Evidencias: Correos de convocatorias, lista de participantes, plan de mejora institucional, informe de los buzones de quejas, reclamos y sugerencias, encuestas de satisfacción y de clima organizacional.</p>	<p>No se evidencia la adquisición o creación de un moderno programa de gestión para planificación dentro de la institución.</p> <p>No se evidencia sistema SoftExpert que midan y evalúen los logros.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

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

1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se evidencia el desarrollo de cultura para la innovación a través de la formación, benchlearning, ni laboratorio de conocimientos.
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Contamos con el monitoreo de los indicadores internos para el cambio Ejecución del Plan Estratégico Institucional y así satisfacer la demanda de innovación de los grupos de interés. Evidencias: Plan estratégico institucional, informe trimestral del operativo anual.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia innovación ni modernización planificada con los grupos de interés.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	La institución para asegurar la mejora continua implementó el ciclo PDCA, en el sistema de gestión integral planificar, desarrollar, controlar y ajustar los objetivos definidos para garantizar el cumplimiento de estos. Contamos con el Modelo CAF y el Plan de Mejora para garantizar la calidad de la gestión. Estamos certificados por la Nortic A3 y EI del gobierno electrónico. Evidencias: Autodiagnóstico CAF, Plan de Mejora, Evaluación del Desempeño, Informes Plan de Mejoran Certificación NORTIC.	No se evidencia la implementación del benchmarking, benchlearning de un sistema eficiente de gestión del cambio.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se gestiona la disponibilidad de los recursos para la implementación de cambios planificados los cuales están contemplados en la ejecución presupuestaria. Evidencia: Informe de la Ejecución Presupuestaria, informe semestral del POA.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La institución toma en consideración las opiniones de todos los colaboradores para generar cambios en todas las dependencias, se realizan reuniones, aplicamos la encuesta	

	<p>de clima organizacional, contamos con buzones de quejas y sugerencias, reclamaciones y se imparten talleres diversos.</p> <p>Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias, buzón de denuncias, libro de quejas y sugerencias, encuesta organizacional, plan de mejora, lista de participantes, códigos asignados.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución simplificó y automatizó los trámites relacionados a los servicios como parte del proyecto de mejorar la transparencia e interacción entre organización y ciudadanos a través del portal institucional se promueve la administración electrónica de los servicios, contamos con el portal de transparencia, la misma tiene todas las informaciones relativas a la Biblioteca Nacional.</p> <p>Evidencias: Portal Institucional, Portal de Transparencia, Redes Sociales (Instagram, Facebook, sistema de denuncias).</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 	<p>Se valoran las necesidades de Recursos Humanos, tanto actuales como futuras mediante al plan de capacitación conforme a la detección de necesidades, sugerencias de supervisores y grupos de interés. También se programa en el POA una partida financiera para cubrir los nuevos ingresos de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, levantamiento de detección de necesidades, plantilla de planificación de Recursos Humanos, plantilla de creación de cargos y vacantes, formulario de requerimiento de personal, POA.</p> <p>Contamos con políticas de gestión de recursos humanos a flexibilidad de horarios de acuerdo con las necesidades como permisos para estudios, permisos establecidos por la Ley 41-08 de Función Pública donde se aplican los principios de igualdad. Contamos con políticas para el reclutamiento y selección de nuevos aspirantes, promoción a cargos y ascensos.</p> <p>Evidencias: Matriz de Planificación de Recursos Humanos, Novedades de personal, Manual de Inducción, permisos especiales para estudios, paternidad, maternidad, promoción y ascenso.</p> <p>Contamos con un manual de cargos y funciones que son aplicadas al momento de seleccionar al personal de nuevo ingreso. La selección de personal es realizada conforme perfiles y descripciones de puesto generales del Estado. Promociones realizadas</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>conforme evaluación de perfiles. Concursos Públicos. Se elaboran acuerdos de desempeño, donde el supervisor establece tareas y responsabilidad al personal bajo su mando de forma individual. Contamos con el plan de capacitación para desarrollar las competencias de nuestros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos, evaluación de desempeño, concursos públicos, plan de capacitación, actas de finalización de Concursos Públicos.</p> <p>Contamos con un manual de políticas institucionales que incluye políticas claras de promoción, remuneración, reconocimiento, y asignación de funciones de gestión con criterios objetivos. Los supervisores tienen autoridad para reconocer el personal bajo su mando y recompensar su buena labor con días libres. Aplicamos los procedimientos establecidos por el MAP que contienen el reconocimiento basado en resultados conforme Ley 41-08 de Función Pública. Reconocimientos por desempeño individual y por áreas.</p> <p>Evidencias: Solicitudes de pago de bono de desempeño a los empleados de carrera, carta de aprobación escala salarial, finalización de concursos públicos, Manual de inducción, Manual de organización y funciones, Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Aplicamos el reconocimiento por desempeño con el objetivo de motivar a los grupos de interés a mejorar la productividad y promover la cultura de gestión basada en resultados. Bono por desempeño a</p>	
--	--	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>empleados de carrera (Ley 41-08), bono en equipo, SISMAP, evaluación del desempeño para el bono individual por resultado. y de Evidencias: Pago bono desempeño para empleados de carrera administrativa, bono de resultados, bono grupal SISMAP.</p> <p>Aplicamos los perfiles de competencias y descripción de cargos y funciones al momento de seleccionar y evaluar el personal para promoción y para elaborar los planes de desarrollo de carrera. Evidencias: Manual de Cargos y Funciones, plan de capacitación, manual de perfiles de cargos, Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Apoyamos al departamento de Recursos Humanos con el sistema integrado y flexible, para una adecuada administración de personal con el SASP, cada miembro puede observar su volante de pago y detalle de sus ingresos. Evidencias: Implementación del SASP, volantes de pago de los grupos de interés.</p> <p>Contamos con el manual de selección e incorporación para la selección de personal, que se aplica acorde a los criterios establecidos por la institución. Se realizan las designaciones de cargo de acuerdo con los requisitos de los perfiles de puestos. Acatamos el principio de igualdad, contamos con una división de servicios a personas con discapacidad (DISEPEDI). Evidencias: Manual de selección de incorporación, manual de perfiles de cargos y funciones, procedimientos de reclutamiento y selección, división de DISEPEDI.</p>	<p>No se evidencia socialización a los grupos de interés para que puedan acceder a sus volantes de pagos.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Tenemos actualizados en términos de conocimientos y habilidades los expedientes de los grupos de interés, conforme a sus capacidades y capacitaciones tanto internas como externas para luego ponerlos a disposición de las necesidades de la organización y sirva de promoción o ascenso de los empleados. Monitoreo de los encargados de unidad en evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencias: Archivo de elegibles, Implementación de evaluación del desempeño por competencia, plan de capacitación, formularios de evaluación del desempeño, promoción a empleados.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Contamos con el plan de capacitación basado en las detecciones de necesidades actuales y futuras del personal de la institución mediante un formulario de levantamiento.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación, formularios de detección de necesidades, evaluación del desempeño.</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>La institución aporta al desarrollo personal de los grupos de interés, otorgándoles permisos con o sin disfrute de salario para capacitaciones. Entrevistas de retroalimentación de las fortalezas y debilidades de las competencias del empleado con supervisores. Evidencias: Solicitud de permiso, formulario de permiso, evaluación del desempeño, Detección de necesidades, plan de mejora y plan desarrollo profesional.</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Realizamos capacitaciones constantes para el desarrollo de nuestros grupos de interés con diferentes entidades, capacitaciones en supervisión y Liderazgo por INFOTEP, INAP y CAPGEFI. Evidencias: Fotos del taller, certificados de participación de los empleados, lista de participantes, programa de formación.</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Contamos con un procedimiento de inducción al puesto de trabajo acorde a las funciones que van a desarrollar, el mismo incluye acompañamiento de RR.HH. en fase inicial y posterior la del encargado de la unidad. Evidencias: Presentación en Power Point para explicar todo lo concerniente a la Ley 41-08 de Función Pública, derechos, deberes, historia de la BNPHU, misión, visión y valores, manual de inducción, entrega de descripción de cargo.</p>	<p>No se evidencia manual de inducción actualizado.</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Contamos con políticas, procedimientos y protocolo para la movilidad interna y externa de los grupos de interés. Evidencias: Posiciones cubiertas por personal interno como: Enc. de Almacén,</p>	

	Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas, Administrador Aleph, Analista de nómina etc., cartas de aprobaciones del MAP de movilidad interna, acción de personal, novedades del personal.	
7. Desarrollar y promover 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).	Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación. Capacitaciones desarrolladas online y/o virtual. Evidencias: Certificados de participación de cursos con el CLAD de: evaluación de desempeño. Formación para Formadores, cursos, talleres, foros, lista de participantes.	
8. Planificar 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.	Se imparten talleres, charlas relacionadas a la gestión de riesgo, conflicto de interés, enfoque de charlas temáticas de género y ética. Planes desarrollados en gestión de riesgos y ética. Evidencia: Fotos, plan de capacitación, programa de capacitación, correos de convocatoria, lista de participantes, certificados de participación.	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No contamos con una evaluación de impacto costo/beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia promoción de carreras para las mujeres desarrollando planes de concordancia.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

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

<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve la cultura de comunicación de puertas abiertas con la finalidad de reforzar la confianza mutua, respeto entre líderes y grupos de interés. Evidencias: Informaciones remitidas por RR.HH. a través de circulares, correo institucional.</p>	<p>No se han creado políticas de comunicación delimitando el alcance de esta.</p>
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se realizan reuniones de forma periódica en las diferentes dependencias de la institución, donde se propicia la formación de grupos de trabajo como es el comité de calidad, el cual aporta informaciones precisas y confiables para ofrecer un servicio amable a los usuarios y trabaja con el CAF, está el comité mixto de salud y seguridad, el cual da las recomendaciones pertinentes para nuestra integridad física y los equipos utilizados en la institución como método de consenso, aporte de ideas y sugerencias. Evidencias: Minuta de reuniones, buzón de quejas y sugerencias, correos, fotos, comité de calidad, comité mixto de salud y seguridad.</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>Se realizan talleres y reuniones donde se involucran los grupos de interés para el desarrollo de planes, estrategias y metas. La institución cuenta con la Asociación de Servidores Públicos, contamos con el Plan Estratégico Institucional, con los servidores el formulario de levantamiento trabajamos el diseño de estructura organizativa, implementamos acciones de mejora con el formulario del CAF. Evidencias: -Manual de cargos y funciones institucional. -Estructura organizacional.</p>	

	Fotos, minuta de reuniones, informes plan de mejora, ASP formada.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se realizan acuerdos de desempeño donde los directivos y empleados llegan a un consenso sobre los objetivos y metas a cumplir y como medir el logro de estos. Evidencias: Acuerdos de desempeño.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizan periódicamente encuesta de clima laboral, analizamos los resultados y se elabora un plan de mejora. Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional, plan acción de mejora de encuesta de clima, informe de resultados.	No se evidencia la socialización de los resultados de la Encuesta de Clima.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Los grupos de interés pueden opinar sobre la calidad de la gestión. Evidencias: Encuesta de clima organizacional, buzón de quejas, sugerencias y reclamos.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Desarrollamos acciones para mejorar las condiciones ambientales de trabajo como los exámenes microbiológicos realizados periódicamente. Limpiezas focalizadas realizadas periódicamente, Operativo médico. Plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral. Evidencias: Fotos, oficina, relación exámenes médicos a empleados, charlas, Conformación del Plan de trabajo del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral, correos a todo el personal sobre aviso de limpieza, informes.	No se evidencia dispensario médico en la institución.
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja	Nuestros colaboradores cuentan con facilidad para permisos para sus citas médicas, para el nacimiento de hijos a los padres 7 días, por matrimonio se les otorga	

por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	5 días, a las madres 98 días de entre pre y post natal. Evidencias: Formulario de novedades que reposan en los expedientes de los empleados, licencias médicas por maternidad.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La institución cuenta con una División de Servicios a Personas con Discapacidad (DESEPEDI). Les son otorgados permisos especiales para laborar y despachar desde sus casas, en la parte frontal de la Biblioteca hay una rampa para el ingreso a las personas con sillas de ruedas. Las personas con necesidades especiales tienen sus oficinas en la primera planta. Las reuniones son realizadas en el primer nivel del edificio con el personal de la DISEPEDI. Contamos con un comité mixto de seguridad y riesgo en el trabajo. Evidencias: Solicitud de permisos mediante formularios de novedades en los expedientes, comité mixto conformado.	No se evidencia baños adaptados para personas con discapacidad.
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se evidencia planes y métodos para premiar a los empleados de una forma no monetaria.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se identifican socios claves de la sociedad civil y el sector público para establecer los tipos de relaciones convenientes. Contamos con la sociedad de las instituciones siguientes: IDAC, CAPGEFI, INAP, INFOTEP, MEPyD, Tribunal Constitucional para el fortalecimiento del conocimiento de nuestros colaboradores. Evidencias: Registro de participantes, correos a las instituciones solicitando los talleres, INAP, CAPGEFI, IDAC, INFOTEP.</p>	<p>No se evidencia la continuación de estas negociaciones con otras instituciones del sector privado.</p>
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se desarrollan y se gestionan acuerdos y colaboraciones con instituciones, se realizó convenio con el IDAC, a la fecha se han realizado varios convenios interinstitucionales mediante intercambios de servicios. PARLACEN, MINERD. Evidencias: Convenios firmados, informes. Se realizó convenio con el Ministerio de Educación Superior. Firmas de acuerdos, fotos e informes mensuales.</p>	<p>No se evidencia la activación de esos convenios anteriores que fueron afectados por causa de la pandemia y darle seguimiento a los nuevos convenios.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se fomentan y organizan colaboraciones especializadas y se desarrollan proyectos con otras instituciones del sector público como lo son el MAP, la Red de Bibliotecas Públicas se le proporciona asesoría legal, técnica, así como capacitaciones a otras bibliotecas y que componen a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. A través del Departamento de Preservación, se han realizado asesorías técnicas y metodológicas a diferentes bibliotecas e instituciones públicas y privadas, así como cursos de capacitación en preservación y conservación de documentos. Evidencias: Fotos, acuerdos e informes.</p>	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Se monitoriza y se evalúa la implementación y resultados de las alianzas. Evidencia: Informes de aplicación de las alianzas.	No contamos con un plan de evaluación periódica.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se evidencia la identificación de las necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Existen acuerdos firmados donde se define la responsabilidad de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración logrando con esto trabajos en equipo. Evidencias: Convenios, acuerdos e informes.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No existe aumento en las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia intercambios de buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se seleccionan los proveedores aplicando las normas establecidas en la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones en todos sus aspectos. Evidencias: Documentos de licitaciones, contratos, portal de transparencia de la institución.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Contamos con nuestro portal, a través del cual mantenemos a los ciudadanos/clientes informados de todos los procesos, estructura, funcionamiento y transparencia concernientes a la institución, además de	

	nuestras redes sociales, donde se publican todas las informaciones que realiza de manera continua y proactiva la institución. Evidencias: Portal institucional, Facebook, Twitter, Instagram.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Animamos a los ciudadanos a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos a través de mecanismos como la encuesta de satisfacción al ciudadano, en la cual obtuvimos 91.3% en accesibilidad/empatía, 94% profesionalidad y confianza, 89% capacidad de respuesta, 91.3% eficacia y confiabilidad, 84% elementos tangibles, los cuales son traducidos en promedio de dimensión de un 90%. Evidencias: Formulario, informes, socialización con los grupos de interés, fotos y registro de participantes, encuesta de satisfacción 90%.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	La organización incentiva a los ciudadanos/clientes en el proceso de toma de decisiones dentro de la institución con ayuda de encuestas de satisfacción de los servicios con un 90%, Carta Compromiso al Ciudadano, también monitoreamos la calidad de los servicios ofrecidos por la institución en la cual obtuvimos in 100%, existe el comité de calidad y actualmente se está trabajando con la aplicación de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los servicios Públicos en la Administración Pública. Evidencias: Formularios llenos por usuarios, creación de comité de calidad, encuesta de satisfacción, informes.	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Tenemos definidos procedimientos para recoger datos, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, la institución ha establecido canales físicos y electrónicos de comunicación con los ciudadanos a través del buzón de quejas, sugerencias y de denuncias, las cuales son monitoreadas por la gestión de calidad donde se canalizan de acuerdo al área correspondiente para hacernos crecer, mejorar y para darles un mejor servicio. Evidencias: Formularios depositados en buzones, quejas respondidas a través de correos y llamadas, buzones, encuestas realizadas, informes de las encuestas.</p>	<p>No se evidencia mejora el uso de los buzones, colocarlos en lugares más estratégicos y visibles al público.</p>
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización a través de nuestro portal web, la institución en el apartado de transparencia se cargan las informaciones de carácter público (Presupuesto, Nóminas, Vacantes, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual, Estructura Organizacional, las informaciones pueden ser solicitadas también en la Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencias: Página web, portal, redes sociales, POA, PEI, OAI.</p>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Tenemos definido el mecanismo para que los ciudadanos/clientes sean co-evaluadores de nuestros servicios, a través de las encuestas de satisfacción, buzones de quejas, reclamos y sugerencias. Evidencias: Formularios de queja, reclamos y sugerencias, fotos, encuesta de satisfacción de 90% e informes.</p>	

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Contamos con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde se detalla al ciudadano los servicios disponibles con los tiempos aceptables de respuesta, en ella informamos sobre los fines de la institución, misión, visión y valores, aquellas normativas reguladoras, los atributos de calidad, los compromisos que tenemos con la calidad para con nuestros clientes.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso impresa y digital publicada en el portal institucional, brochure institucional, portal de transparencia, cómo denunciar en línea, redes sociales.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Nos aseguramos de contar con informaciones actualizadas sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos para prevenir y accionar y así brindar un mejor servicio. Encuesta de satisfacción, portal institucional, portal de transparencia, observatorio nacional.</p> <p>Evidencias: Formularios llenos por usuarios, informes, publicación el portal institucional.</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.</p>	<p>Estamos alineados financieramente con los objetivos estratégicos a través del plan operativo anual de acuerdo con el presupuesto. Formulación del presupuesto en base a las necesidades básicas de la institución.</p>	

	Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Ejecución del presupuesto físico financiero institucional.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Analizamos los riesgos y oportunidades de acuerdo con la Ley de presupuesto de compras y contrataciones. Evidencias: Plan Anual de Compras y Contrataciones, informes.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Ley y normativa vigentes relativas a la transparencia financiera y presupuestaria. Evidencia: Portal de transparencia, publicación de presupuesto y su ejecución.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros a través del Departamento Administrativo y Financiero, de la mano de los Contadores, Compras y Contrataciones aúnan esfuerzos para ahorrar gastos innecesarios a la institución. Cumplimiento las leyes y procedimientos. Evidencias: Documentación elaboradas de acuerdo con el sistema Integrado de gestión Financiera (Existencia del SIGEF en la institución, cumplimiento de los procedimientos contenidos en la Ley 360-06 de compras y contrataciones. SIGEF instalado.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Trabajamos con los sistemas de control presupuestario y de costos para dar cumplimiento fiel de lo planificado en el Plan Operativo Anual en nuestro portal de transparencia con lo establecido en la Ley No. 200-4 del Libre Acceso a la Información.	

	Evidencias: Ejecución del POA, Plan Estratégico Institucional PEI.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras a través de las unidades ejecutoras Encargado Administrativo y Financiero, Contadores, las asignaciones en su descripción de cargos, de funciones específicas al personal del área, e instalación del SIGEF. Evidencias: Ejecución de las tareas por áreas ejemplo: Nómina, realización de libramientos, órdenes de pagos, SIGEF.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Realizamos evaluaciones comparativas, presupuesto y planificaciones de adquisición de acuerdo con el sistema de compras y contrataciones. La institución cuenta con el Departamento de Planificación y Desarrollo, el cual trabaja de la mano con el Departamento Administrativo y Financiero para hacer buen uso de los recursos y de las inversiones de todo aquello que benefician la institución para el servicio a los usuarios. Evidencias: Planificación de la inversión en actividades que realmente son imprescindible para la realización del servicio que ofrecemos. Órdenes de pagos, publicaciones en el portal de compra y contrataciones.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Incluimos datos de resultados en los documentos presupuestarios, la institución cuenta con un archivo en el Departamento Administrativo y Financiero, en el cual reposan los documentos como nóminas, libramientos, documentos que dan soporte	

	<p>presupuestario, además de los informes de inversión y logros por objetivos que se realizan.</p> <p>Evidencias: Ejecución presupuestaria, informes de cierre.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla 	<p>Contamos con sistemas de gestión, almacenamiento y evaluación de la información, para garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenadas para el cumplimiento de las estrategias y los objetivos operativos. La organización cuenta con su Plan Operativo anual, en el cual está contenido las informaciones y estrategias de los objetivos a lograr.</p> <p>Evidencias: Ejecución del POA, sistema de digitalización de documentos.</p> <p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. Contamos con un catálogo digital, con una inmensa cantidad de obras digitalizadas, Textos llevados a voz, textos convertidos para personas con discapacidades.</p> <p>Evidencias: Libros digitalizados y convertido a voz (Audiolibros), informes de buzones.</p>	<p>No se evidencia control constante la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud y seguridad.</p>

<p>también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Contamos con canales internos para difundir la información entre la dirección y los diferentes departamentos y grupos de interés. Los empleados pueden ver sus volantes de pago, detalles de sus ingresos. Tenemos nuestro Portal Institucional, incidencias en las Redes Sociales, Correo Electrónicos, descripción de cargos son todos medios que institucionalmente están en uso en la BNPHU.</p> <p>Evidencias: Portal institucional, redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram, memorándum, descripción de cargos, internet.</p> <p>Contamos con mecanismos para el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés, presentada de forma sistemática y accesible a los usuarios, de acuerdo a lo que establecen las leyes y reglamentos de libre acceso a la información. La DISEPEDI, División donde las personas con discapacidad hacen requerimientos continuamente y estos son llevados a través de recursos tecnológicos dispuestos para tales fines.</p> <p>Evidencias: Registro de usuario, página web, portal OAI.</p> <p>Se garantiza que se retiene dentro de la organización en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la</p>	
--	--	--

	<p>institución. Las unidades cuentan con una carpeta compartida para garantizar que se mantiene la información de la organización en caso de que estos dejen la institución. Evidencia: Carpeta compartida por departamento.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas. 	<p>La BNPHU, ha establecido mediante las metas presidenciales, proyectos tecnológicos alineados a los objetivos estratégicos y operativos de la institución, alineada al plan estratégico Institucional y se refleja en el POA. Evidencias: Plan estratégico institucional, Ejecución del POA.</p> <p>La institución cuenta con la implementación y monitorización del Data Center (sistema Nebooz), para la evaluación la relación costo-efectividad. Evidencias: Sistema de monitoreo en tiempo real y reporte automático de incidencia. Inventario de equipos tecnológicos. Evaluación de contingencia energética para protección de la infraestructura tecnológica (adecuación y puesta en funcionamiento de UPS Central del Edificio).</p> <p>Tenemos definidos los roles del usuario para acceder a los diferentes sistemas y definidas las políticas de seguridad y de uso de equipos en los procedimientos de tecnología. Se realizan actualizaciones automáticas,</p>	

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>respaldos periódicos de servidores físicos y virtuales (Veeam Backup) y mantenimiento preventivo.</p> <p>Como recurso de comunicación de interna y externa (Office 365 y Central telefónica ISSABEL).</p> <p>Contamos con diferentes plataformas tecnológicas para ofrecer los servicios a los usuarios a través de la web (Alef500 OPAC para catálogo en línea, DISEPEDI, biblioteca digital, Página WEB,).</p> <p>Contamos con una plataforma para manejo de incidentes (Sistema GLPI).</p> <p>Posemos la tecnología necesaria para trabajar con las personas con discapacidad, que proveemos a través de la DISEPEDI.</p> <p>Evidencias: Servicios vía red, Office 365, Sistema GLPI, Veeam Backup.</p> <p>Contamos con una plataforma tecnológica adecuada para manejar los proyectos existentes y otros que surjan en un futuro inmediato.</p> <p>Evidencias: Departamento de la TIC.</p> <p>A través de la asignación de los diferentes directivos de la unidad que asignan las tareas a sus colaboradores, damos a conocer las informaciones más relevantes de la institución, intercambios de información por correos institucionales, carpetas compartidas.</p> <p>Evidencias: Teletrabajo, correos, GLPI, listado de correos por unidad.</p> <p>Consulta de información institucional a través de una red de información cerrada (información y recursos).</p>	<p>No se evidencia la existencia de intranet.</p>
--	--	---

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Evidencias: Portal Web, Redes Sociales, Portal de Transparencia.</p> <p>La institución está atenta a las innovaciones tecnológicas, implementando mejoras en la infraestructura tecnológica, seguridad en la información. Establecemos comunicación constante con otras instituciones proveedores de software y hardware, así como participación del personal técnico de la TICS.</p> <p>Evidencias: Seminarios, cursos, lista de participantes.</p> <p>La institución creó una política de disposición o eliminación de activos de tecnología y medios de almacenamientos. Gestión de correo electrónico garantizando para una disminución de material gastable.</p> <p>Evidencias: Correos.</p>	<p>No contamos con la certificación de nuestros servicios de correo, adquirir licencia de Exchange o en su defecto migrar correo institucional a las nubes, con lo cual disminuimos costos.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La edificación de la BNPHU tiene presencia física en la C/ César Nicolás Penson #91, Plaza de la Cultura, Gazcue. La infraestructura tiene una ubicación adecuada para los grupos de interés con fácil acceso para el transporte público, de hecho cuenta con una de las paradas del metro dentro de</p>	<p>No contamos con autobuses como beneficio para los empleados.</p>

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>la misma institución, tenemos espacios físicos adecuados y esparcimiento disponible con un ambiente natural.</p> <p>Evidencias: Información contenida con mapa en Carta Compromiso, brochure institucional, parada del metro, área verde, acceso a transporte público, localización de infraestructura, fotografías de la organización.</p> <p>Las instalaciones de la BNPHU, aseguran un uso eficiente y rentable de las instalaciones, basados en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés, la distribución interna del edificio es apropiada tanto para el público interno como para el público externo, además es incluyente, ya que en sus áreas de accesos tiene rampa para personas con discapacidad además de ser ubicados en la primera planta.</p> <p>Evidencias: Señalización del edificio, rampas, división de servicios a personas con discapacidad, fotos.</p> <p>Contamos con una adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y grupos de interés. La institución cuenta con parqueos para sus usuarios internos y externos y rampas accesibles para personas</p>	<p>No existe redirección de algunos espacios para su mejor aprovechamiento, tampoco contamos con oficinas móviles.</p> <p>No existe un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, equipamiento y materiales usados.</p> <p>No se evidencia un mantenimiento adecuado para un mejor funcionamiento de los vehículos. No hay políticas que contribuyan a la disminución del consumo energético.</p> <p>No se evidencia parqueos señalizados para personas con discapacidad, ni embarazadas.</p>
--	--	---

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>con discapacidad, transporte público en la zona.</p> <p>Evidencias: Parqueos señalizados y rampas ubicadas estratégicamente para personas con discapacidad, fácil ubicación de las instalaciones, transporte en frente de la BNPHU.</p> <p>Las instalaciones de la BNPHU están disponibles al 100% de los usuarios y visitantes en sentido general que demanden nuestros servicios. Tenemos un auditorio, nombrado Prof. Juan Bosch, el mismo es utilizado para graduaciones y actividades diversas. Esta también el salón Aida Cartagena, en el cual se realizan foros, conferencias, tertulias, puesta en circulación de libros, contamos con un salón infantil.</p> <p>Evidencias: Uso de los espacios de parte de los grupos de interés, formulario de solicitudes de los salones, publicación del calendario de actividades, fotos, correos, horarios de recepción, publicaciones en la página web.</p>	<p>No se evidencia política integral para los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante gestión directa o subcontratación.</p>
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Tenemos elaborado nuestro Mapa de procesos y nuestro manual de políticas y procedimientos institucional. Evidencias: Mapa de proceso cargado al SISMAP, manual de políticas y procedimientos.</p> <p>Tenemos identificadas y asignadas las responsabilidades a los encargados de los procesos, contamos con el Departamento de Planificación y Desarrollo, el cual da seguimiento y trabaja de la mano con Recursos Humanos el Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos, Manual de Políticas y Procedimientos.</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Organización y Funciones realizados, departamentos, descripción de cargo.</p> <p>Contamos con una matriz de riesgo donde analizamos y evaluamos los procesos y los riesgos. Se realizan análisis y evaluaciones de procesos mediante auditoría interna. Se dispone del levantamiento de los procesos por área de la institución y los elementos que serían necesarios para su mejora.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos, matriz de riesgo, planes de acción, planes de evacuación.</p> <p>La BNPHU tiene integrado todos los procesos al Plan Estratégico Institucional PEI, el cual se ejecuta a través de los Planes Operativos Anuales (POA) de las diferente</p>	<p>No se evidencia socialización del manual de políticas y procedimientos.</p> <p>No se evidencia actualización del manual de organización y funciones.</p>

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>áreas con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en estos.</p> <p>Evidencias: Mapa de procesos, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), informes de ejecución del POA.</p> <p>Se involucra a los empleados en el diseño y mejora de los procesos, en la fase de levantamiento se realizan reuniones participativas con los responsables de unidades e involucrados en los mismos, identificando las necesidades y posibilidades de mejora.</p> <p>Algunos grupos de interés externos han participado en la mejora de los procesos automatizados a través de República Digital, MAP, Ministerio de la Presidencia.</p> <p>En la Carta Compromiso al Ciudadano, se involucra a los usuarios de los servicios a través de encuestas donde calidad analiza las quejas, reclamaciones y sugerencias realizadas por los ciudadanos.</p> <p>Contamos con un Comité de Calidad que da soporte para la mejora continua de la institución y sus procesos.</p> <p>Evidencias: Lista de participantes, fotos, encuesta de satisfacción, plan de mejora, SISMAP, Comité de Calidad.</p> <p>En función de la importancia de los procesos y sus fines de lugar realizamos una reunión trimestral, para asignar y maximizar el uso de los recursos en la elaboración del Plan Operativo Anual, asegurando que sea dirigido al fin estratégico establecido.</p> <p>Evidencias: Minuta, lista de participantes, POA.</p>	
--	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>La institución tiene establecido objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Publicación de estadísticas en el Portal de Transparencia, Carta Compromiso impresa y digital, informaciones cargadas al SISMAP, Nobaci, Portal Web Institucional, Monitoreo sobre la Calidad, Índice de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>La institución evalúa el impacto de la TIC y los servicios electrónicos en los procesos de la organización mediante el levantamiento a nivel institucional de las necesidades para mejorar el uso de las TIC.</p> <p>Evidencias: Informe, Plan de Mejora CAF.</p> <p>Tenemos experiencia en innovación de los procesos basados en benchlearning internacional, los procesos bibliotecarios están regidos por instituciones como ABINIA e IFLA, con la finalidad de identificar acciones de mejora a nuestros procesos.</p> <p>Evidencias: Informes, Fotos, minutas de reuniones.</p>	<p>No se evidencia simplificación de procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual es un producto proyectado en la planificación estratégica y operativa de la institución, donde identificamos los servicios que se pueden</p>	

	comprometer y sus entregables. Evidencias: Carta Compromiso, Manual de Procesos y Procedimientos.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Involucramos a los ciudadanos en la mejora continua de los servicios a través de los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias donde recibimos sus opiniones u observaciones, así como encuestas de satisfacción y sobre la calidad de los servicios que se aplican a los usuarios. Evidencias: Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía 91.3%, confianza 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 92%, formularios, informe de aplicación de encuestas, socialización de la encuestas, fotos y lista de participantes, buzones de quejas y sugerencias.	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Involucramos a los ciudadanos y otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los productos y servicios. Encuesta de satisfacción continua y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos una vez al año. Evidencias: Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía 91.3%, confianza 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 92%, formularios, informe encuesta de satisfacción, fotos, carta compromiso al ciudadano, buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias, lista de recursos bibliográficos demandados,	

<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Involucramos a los ciudadanos en la encuesta de satisfacción, elaboración y ejecución de plan de mejora, brochure con informaciones generales de la institución dirigida a usuarios internos y externos, carta compromiso al ciudadano. Evidencias: Carta compromiso al ciudadano, brochure impreso de la BNPHU, portal web institucional, portal de transparencia, informes.</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>		<p>No se evidencia participación de los ciudadanos en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.</p>
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Aseguramos que la información adecuada y fiable esté accesible, a través de nuestra carta compromiso y los portales digitales. Evidencias: Portal web institucional, redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter. Correos (servicio@bnphu.gob.do, calidad@bnphu.gob.do y compras@bnphu.gob.do), brochure, boletín institucional.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La Biblioteca Nacional promueve la accesibilidad a la organización en varios formatos. Para dar servicio a los grupos de interés los niños poseen su área infantil, una unidad especial para personas con discapacidad y personas no videntes, libros en formato físico y digital y el idioma original de su autor. Evidencias: Catálogos en línea, visita presencial de consulta, brochure, carta compromiso.</p>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y</p>	<p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias instalados en el 1er. 2do. y 3er.</p>	

procedimientos.	<p>piso, en el cual los ciudadanos/clientes y grupos de interés obtienen un formulario en físico, pueden llenarlo y depositarlo o llenar nuestro formulario en línea, también existe el sistema de denuncia 311, donde pueden comunicarse con el Centro de Atención Ciudadana o entrar a la página web: www.311.gob.do.</p> <p>Evidencias: Buzones de quejas y sugerencias instalados (pisos 1,2 y 3), buzón en línea, sistema de denuncias 311, página web (www.311.gob.do) y correo electrónico (servicio@bnphu.gob.do).</p>	
-----------------	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Tenemos definidos los servicios institucionales y en la carta compromiso al ciudadano, forma de acceso, además de otras informaciones relevantes.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso impresa y digital, portal BNPHU, información publicada en el Observatorio Nacional.</p>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Coordinamos actividades con otras instituciones públicas, como Ministerio de Administración Pública (MAP), Ministerio de la Presidencia, Defensa Civil, Bomberos, Oficina de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE).</p> <p>Evidencias: Informes, fotos, SISMAP, CAF, ONESVIE.</p>	

3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se evidencia análisis de los ciudadanos a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia la creación de incentivos para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Tenemos una metodología de trabajo transversal en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollo de los procesos horizontales, trabajamos con el Autodiagnóstico CAF, la matriz NOBACI, Carta Compromiso, Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP). Evidencias: Carta Compromiso, SISMAP, NOBACI, AUTODIAGNOSTICO.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

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

<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Realizamos encuesta de satisfacción de los servicios brindados por la institución que están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Los usuarios de la biblioteca valoran el servicio ofrecido a través de encuestas, correos, palabras de agradecimiento. *Comunicaciones, redes sociales, portal web institucional, visitas, blogs, buzón de quejas y sugerencias, así como por vía telefónica.</p> <p>Evidencias: Quejas respondidas, informes. Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía 91.3%, confianza 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p> <p>La institución da participación a los ciudadanos/clientes a través de la encuesta de satisfacción en nuestro portal institucional, con el propósito de conocer la valoración de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, identificar las necesidades, observar el área de mejora y cumplir con lo requerido en la Resolución 03-2019.</p> <p>Evidencias: Buzón de quejas y sugerencias, buzón de denuncias, informes, libro de quejas y sugerencias, Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p>	
--	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Estamos ubicados en un lugar céntrico, con acceso a transporte público, acceso a una rampa para personas con discapacidad, nuestro horario de apertura es desde las 8:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. de lunes a viernes. Publicación de horario de servicios en diferentes medios.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al ciudadano, brochure institucional, portal web, redes sociales, portal de transparencia, fotos, informes, rampa, ubicación de la infraestructura.</p>	<p>No se mide la mejora del uso de los buzones, colocarlos en lugares estratégicos y visibles al público.</p>
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>Mantenemos nuestros indicadores de transparencia en el SISMAP, con un porcentaje de 100%.</p> <p>Evidencias: Informe de indicadores de transparencia.</p>	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Como nos sentimos comprometidos con los servicios y productos, los mismos están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano con una empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%, y monitoreo de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución de un 100%.</p> <p>Evidencias: Carta de Compromiso al Ciudadano, informe encuesta de satisfacción 90%, calidad de los servicios 100%, SISMAP.</p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>La biblioteca de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés posee diferentes áreas de servicio: Área infantil y Juvenil, área para personas con discapacidad, atención a investigadores, Agencias Dominicanas ISBN</p>	<p>No se miden las mejoras ni reestructuración del área infantil la cual necesita reparación.</p>

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>e ISSN, y División Depósito Legal, la OAI y servicio al público. Evidencias: Reportes estadísticos, informes ejecutivos. Evidencias: Encuesta de satisfacción, portal de transparencia, estadísticas, informes. Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p> <p>La biblioteca posee diferentes áreas de servicio: Área infantil y Juvenil, área para personas con discapacidad, atención a investigadores, Agencias Dominicanas ISBN e ISSN, y División Depósito Legal, la OAI y servicio al público. Evidencias: Reportes estadísticos, informes ejecutivos. Encuesta de satisfacción, portal de transparencia. Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%, transparencia en un 100%.</p> <p>Aplicamos encuestas a los ciudadanos/clientes sobre satisfacción del servicio recibido. Evidencias: Encuesta de satisfacción ciudadana 90%. Encuesta de calidad de los servicios establecidos en la carta compromiso 100%.</p>	
---	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Se realizan dos encuestas: una que mide los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano que se aplica diariamente y una encuesta institucional que por resolución 03-2019 se aplica una vez por año.</p> <p>Evidencias: Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p>	<p>No se mide la reformulación de algunas de las preguntas de la encuesta que se aplican diariamente.</p>
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se ha reflejado un alto nivel de confianza de los usuarios en los servicios que ofrecemos, con la creación de nuevas áreas que fortalecen los productos/servicios.</p> <p>Evidencias: Catálogo en línea, difusión de los servicios a nivel nacional a través de República Digital, Documento Carta de Compromiso al Ciudadano. Informe de encuesta de satisfacción, nivel de confianza de un 91.3%.</p>	<p>No se mide la difusión de los servicios a nivel nacional a través de anuncios y campañas publicitarias.</p>

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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>Se evidencian mediciones de expectativas de los grupos de interés. Encuesta de satisfacción, responsabilidad del personal de la biblioteca en contribuir con el desarrollo institucional.</p> <p>Evidencias: Estadísticas, correos, informe encuesta.</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</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.</p>	<p>Sugerencias recibidas del MAP, la hemos acatado para la calidad de la gestión, la cual puede verse en los indicadores del SISMAP.</p> <p>Evidencias: Informe del SISMAP.</p>	<p>No se miden los métodos innovadores (APP) para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>No se evidencia indicadores de cumplimiento en relación al género y diversidad cultural.</p> <p>No se mide la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>
---	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>El horario de los diferentes servicios de la BNPHU es de 8:00 a.m. hasta 6:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p>Evidencias: Registro de asistencia de usuarios.</p> <p>Los servicios se brindan al usuario a la mayor brevedad posible dependiendo de la complejidad del servicio solicitado.</p> <p>Evidencias: El servicio al público un máximo de 15 minutos; una hora para ISBN.</p> <p>Los servicios se brindan en la Biblioteca Nacional son de manera gratuita.</p> <p>Evidencias: Grupos de interés, portal de transparencia.</p> <p>La institución cuenta disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de los distintos servicios como la de preservar y difundir el patrimonio bibliográfico del país, sobre todo la obra de autores dominicanos.</p>	<p>No se mide que se trabaje de lunes a viernes hasta las 9:00 P.M., sábados y domingos.</p>

	Evidencias: Portal Web, redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, República Digital, brochure institucional, informes de cumplimiento, carta compromiso.	
--	--	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Se utiliza un promedio de seis canales de información a través de los cuales fluye la misma y es eficiente. Evidencias: Correos electrónicos(Outlook), brochure institucional y por departamento, Carta Compromiso, portal institucional, notas de prensa publicadas en periódicos de circulación nacional digital e impreso, circulares, redes sociales.	No se mide la mejoría de los servicios de Wifi, están muy deficientes y en el primer piso no hay señal.
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La información se encuentra de manera permanente, precisa y actualizada en el portal institucional, portal de transparencia, en las redes sociales el Facebook, correo institucional, datos abiertos. Evidencias: Portal institucional, carta compromiso y los recursos antes mencionados.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización está contenidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), con un resultado de ejecución presentado en la memoria institucional anual. Evidencias: PEI, POA, Memoria institucional registrados en el portal de transparencia y portal institucional.	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se mide número de actuaciones del Defensor Público.

5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Se crearon mecanismos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. Evidencias: Portal Web Institucional http://bnphu.gob.do/transparencia/ , Instagram, Facebook, Twitter.	
--	---	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Tenemos instalado en 3 de 4 pisos de la institución buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias, las cuales se apertura 2 veces por semana y se canalizan con las áreas correspondientes, para dar respuestas en un plazo no mayor a 15 días laborables después de ser recibidas.</p> <p>Evidencias: Formulario, reporte de la queja y comunicación emitida de medida de subsanación, informe de respuestas, buzones.</p> <p>La institución, hasta el momento con las labores realizadas, a nivel general no ha presentado errores de gravedad hasta llegar a tener repercusiones, más bien, pequeñas correcciones.</p> <p>Evidencias: Informe de correcciones</p> <p>Tenemos publicados en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano los servicios donde nos comprometemos al cumplimiento y plazos establecidos para brindar el servicio. En las mediciones más recientes realizadas obtuvimos, Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%.</p>	

	<p>eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p> <p>Evidencias: Informe índice satisfacción ciudadana, fotos, socialización, carta compromiso al ciudadano.</p>	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de...

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 	<p>La institución cuenta con portal institucional y redes sociales, visitas guiadas, los empleados prestan mayor apoyo a las actividades culturales que organiza la institución.</p> <p>Evidencias: Portal y redes sociales, listas de asistencia, informes de cumplimiento y fotos de visitas guiadas.</p> <p>Reunión con posiciones de interés conforme a decisiones a tomar y desarrollo de plan de divulgación de la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones, lista de asistencias y brochure institucional.</p> <p>La institución, como es natural entre las personas los conflictos de intereses, proporciona talleres sobre el manejo de conflictos, de la mano de la Comisión de Ética trabajar sobre el compromiso ético en la</p>	<p>No se mide que se involucren los grupos de interés para esta actividad.</p> <p>No se mide el seguimiento a la formación en ética pública al personal de nuevo ingreso.</p>

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>función pública y código de ética institucional. Evidencias: Lista de participantes.</p>	<p>No se mide el mecanismos de consulta y diálogo. No se mide la responsabilidad social de la organización.</p>
--	--	---

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

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 de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>La institución cuenta con altos mandos y encargados de unidad para establecer el Plan Estratégico Institucional y así cumplir con los objetivos de las áreas de acuerdo a su POA. Evidencias: Plan estratégico y POA, informe de cumplimiento trimestralmente, minutas y relación de lista de asistencia, fotos.</p> <p>Tenemos el siguiente resultado en el marco de la Encuesta de Clima, Normativa y Proceso-77.50%. Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p> <p>La institución cuenta con el Manual de Cargos y Funciones, a los grupos de interés se les entrega la descripción de clase de cargo donde se les informa de las tareas típicas del puesto y otras tareas afines o complementarias. -El sistema de evaluación del personal es el acuerdo de desempeño. – Evidencias: Manual de Cargos y Funciones, acuse de recibido de las descripciones de cargo, formularios de evaluación del desempeño.</p> <p>Nuestro resultado en la Encuesta de Clima en el Reconocimiento Laboral-64.89 El trabajo individual es reconocido con la evaluación del</p>	

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>desempeño y el esfuerzo en equipo se reconoce con el bono por el logro de indicadores en el SISMAP. Evidencias: Evaluación del Desempeño, SISMAP, Informe Encuesta de Clima. Tenemos el siguiente resultado en la Encuesta de Clima aplicada en abril 2021 en Mejora y Cambio-75.78%. Evidencias: Informe Encuesta de Clima.</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Tenemos los resultados siguientes en el marco de la Encuesta de Clima: Relación con los empleados/colegas/colaboradores-85.28% Calidad de Vida Laboral-82.78% Colaboración y Trabajo en Equipo-83.34% Liderazgo y Participación-82% Identidad con la Institución y Valores-83.78% Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional. En el enfoque de los asuntos sociales la institución otorga permisos especiales por salud, muerte de parientes, flexibilidad de horarios. Con la Encuesta de Clima obtuvimos: Satisfacción en el Balance Trabajo Familia-69.56%. Calidad en la Vida Laboral-82.78%.</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Formulario de novedades y cartas de aprobación de permisos en los expedientes, Informe Encuesta de Cima. En la toma en consideración de la igualdad de oportunidades en el marco del Clima Organizacional. Equidad y Género-67.78%.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional. La disposición del lugar de trabajo tenemos en la Encuesta Organizacional. Calidad de vida laboral-82.78%.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Tenemos el siguiente resultado en el marco de la Encuesta de Clima con el plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias. Servicios Profesionales de Carrera-45.56%</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Tenemos el siguiente resultado en el marco de la Encuesta de Clima con la motivación y el empoderamiento. Liderazgo y participación-82%.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Capacitaciones impartidas a todos los servidores de los grupos ocupacionales existentes, acceso a la calidad de la formación. Tenemos en el marco de la Encuesta de Clima.</p>	<p>No se mide el ingreso a la carrera administrativa a quienes no forman parte.</p>

	Capacitación Especializada y Desarrollo-82.67%. Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Tenemos registrado anualmente el comportamiento del personal en estos indicadores:</p> <p>El nivel de Absentismo y Rotación del Personal no se trabajó con la anuencia del MAP, porque debido a la situación del COVID-19 estuvo la rotación de horarios, teletrabajo.</p> <p>Evidencias: Plantilla de absentismo, plantilla de rotación del personal.</p> <p>90 personas respondieron a la Encuesta de Clima Organizacional. La institución cuenta con un plan de mejora de clima con propuestas para la mejora.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional, Plan de Mejora Encuesta de Clima.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional los indicadores relacionados con el rendimiento individual.</p> <p>Enfoque a Resultados y Productividad-80%.</p> <p>- Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>En el nivel de involucramiento la Encuesta de Clima Organizacional presenta.</p> <p>Nivel de Mejora y Cambio-75.78%.</p>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. 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>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional. Tenemos los siguientes resultados en el nivel de uso de tecnologías en el marco de Encuesta de Clima Organizacional. Nivel de Uso de Tecnología-81.39%.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Clima Organizacional. En cuanto a los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacitaciones cumplimos en un 98% en las tasas de participación por parte de los empleados.</p> <p>Evidencias: Registro de participantes. Tenemos impartidas formaciones en servicio al público y ética en la gestión pública.</p> <p>Evidencias: Número de participantes, certificados, carta compromiso cumple el que la BNPHU cuente con una mejor y calidad de servicio al ciudadano. Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p>	<p>No se mide la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipo. No se evidencia dilemas éticos reportados.</p> <p>No se mide la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social promovidas por la organización.</p>
---	--	---

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		<p>No se mide el impacto del funcionamiento de la organización.</p> <p>No se mide la reputación de la organización</p> <p>No se mide la percepción del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No se mide la percepción del enfoque hacia los asuntos medioambientales.</p> <p>No se mide la percepción del impacto social.</p>

<p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en 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>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>La BNPHU se evidencia que es evaluada por los grupos de interés a través de la encuesta de satisfacción ciudadana, en la cual obtuvimos un 91.3% de accesibilidad y empatía. Cuenta con la evaluación de la Dirección General de Ética con un 89.5 enero, 94 febrero y 92 de marzo en el ranking de transparencia. Los meses de abril, mayo, junio y julio 2021, la DIGEIG debe procesarla y remitirlas. Evidencias: Informe monitoreo DGEIG, Informe de Satisfacción Ciudadana.</p>	<p>No se mide la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la participación democrática, impacto de la organización sobre seguridad y movilidad.</p> <p>No se mide la percepción de la participación de la organización</p> <p>No se mide que la institución cuente con una cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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,</p>		<p>No se miden las actividades para preservar y mantener los recursos.</p>

<p>y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad 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> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La BNPHU cuenta con acuerdos relevantes con prestigiosas instituciones de la sociedad como, el ministerio de cultura, museo de arte moderno, museo de historia y geografía. Otros acuerdos realizados con ADP, ONE, MESCyT y otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Correos, fotos, acuerdos.</p> <p>La BNPHU tiene una gran aceptación ante el público en general, esto se refleja a través de las encuestas realizadas a nuestros usuarios que han abalado respuestas muy positivas.</p> <p>Evidencias: Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p> <p>La institución ha brindado diferentes capacitaciones dentro y fuera del país, se han desarrollado programas de alfabetización, se han formado auxiliares en bibliotecología, para las personas en situación de desventajas contamos con la división de servicios a personas con discapacidad (DISEPEDI).</p> <p>Evidencias: Brochure, cartas, fotos, lista de participantes, DISEPEDI.</p> <p>La institución apoya proyectos internacionales como Dante y Pachino, exposición de paneles con la Embajada de Italia. Se han desarrollado diferentes acuerdos con ABINIA, CERLARC, IFLA, ABUD,</p>	<p>No se evidencia relaciones con representantes de la comunidad.</p> <p>No se mide el apoyo a personas en situación de desventaja.</p> <p>No se miden las actividades de los empleados en actividades filantrópicas.</p>
--	--	---

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencias: Congresos, conferencias, reuniones de ISBN y ISSN periódicamente, fotos.</p> <p>La BNPHU realiza con los grupos de interés talleres, charlas y conferencias periódicas sobre enfermedades diversas como hipertensión arterial, cáncer de mama, factores de riesgo, obesidad, control alimenticio.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencias, difusión por correo remitido a cada área, fotos.</p> <p>Nuestra organización se fortalece de los diferentes eventos organizados, conferencias, foros, coloquios cursos de bibliotecología a nivel regional, talleres de conservación de documentos, de Normativas para las Publicaciones Dominicanas sobre ISBN/ISSN y Depósito Legal, Manejo del Software RISBN asistencia de grupos de estudiantes universitarios, actividades culturales.</p> <p>Evidencias: Lista de asistencia, informes trimestrales, fotos, certificados de participación y minutas.</p> <p>A través de solicitudes se realizan charlas, talleres y conferencias sobre diferentes aspectos de la salud que facilitan la calidad de vida de los empleados como Operativo Óptico, jornadas de Prueba PCR para detectar COVID-19, jornada de vacunación contra COVID-19, charlas sobre Seguros de Salud.</p> <p>Evidencias: Fotos, correos de convocatoria, cartas, listado de asistencia de los grupos de interés.</p>	<p>No hay medición de la responsabilidad social.</p>
---	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En la evaluación de la Carta Compromiso por los técnicos del MAP muestra los resultados del cumplimiento de la calidad con que brindamos los servicios. Aplicamos la encuesta de satisfacción a los usuarios para identificar la percepción del servicio brindado por la organización.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados encuesta de clima, SISMAP, monitoreo de la calidad, Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana empatía/accesibilidad 91.3%, confianza/profesionalidad 94%, capacidad de respuesta 89%, eficacia/confiabilidad 91.3% y elementos tangibles 84% para un índice de satisfacción de un 90%.</p> <p>Se evidencian resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional y en los informes periódicos de seguimiento del POA.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional, POA.</p> <p>Se evidencia que la institución obtuvo en la evaluación de la Carta Compromiso al ciudadano 100% en el nivel de cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Informe de evaluación por el MAP a la Carta compromiso.</p> <p>Se evidencia la firma de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) entre el</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>director general de la BNPHU y el ministro del MAP, firma de convenio con Banreservas y el programa empleado feliz, firma de convenio con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), para aunar esfuerzos y poner en marcha la ejecución de un plan de formación y capacitación para fortalecer las competencias técnicas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Acuerdos, convenios, fotos.</p>	<p>No contamos con resultados de inspecciones y auditorías de impacto.</p> <p>No contamos con resultados del benchmarking.</p> <p>No contamos con resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>Se evidencia que la BNPHU elabora Informes de Ejecución Financiera mensualmente y son publicados en el portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: Informes de Ejecución Financiera, Portal de Transparencia.</p> <p>Aplicamos acciones de mejora a los procedimientos de las diferentes unidades para mejorar los productos o servicios, identificada la problemática se hace reuniones con los involucrados para analizar la causa con la lluvia de ideas para luego diseñar un plan de acción con sus respectivos responsables y</p>	<p>No hay mediciones sobre la respuesta de los líderes a los resultados y a las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgo.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>tareas a realizar. Se realizan inducciones, evaluaciones, capacitaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p>Evidencias: Plan de acción, procedimientos actualizados, reuniones con grupos de interés.</p> <p>Se evidencia el gasto en los informes trimestrales de ejecución financiera. Ejecutándose el presupuesto a fin de año en un 100%.</p> <p>Evidencias: Informe de ejecución presupuestaria.</p>	<p>No hay medición de benchmarking. No se ha medido la eficacia de las alianzas.</p> <p>No se mide el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia y disminuir la burocracia administrativa.</p> <p>No contamos con los resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. No contamos con los resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones del sistema de gestión.</p> <p>No se ha medido los resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. No se ha medido la eficiencia de costos.</p>
---	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.