Biblioteca Nacional

Pedro Henríquez Ureña

2do. Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional en base al Modelo CAF

(COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK).

COMITÉ DE CALIDAD

Santo Domingo, D.N.

18 de noviembre 2021

Introducción

La Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña, es la Biblioteca Central del Estado Dominicano y uno de los pilares del Sistema Nacional de Cultura, la misma tiene bajo su responsabilidad recopilar, preservar y facilitar la difusión del patrimonio bibliográfico del país y principalmente la obra de autores dominicanos. La misma tiene por objetivo, contribuir con la creación, organización y control de manifestaciones culturales para la consolidación de la identidad y valores de los activos bibliográficos de la nación.

Nuestra organización está comprometida en las mejoras de nuestros servicios y procesos, a través de las evaluaciones continuas en la cual nos sometemos para lograr la excelencia. Elaboramos el Plan de Mejora Institucional 2020-2021, tomando como referencia aquellas áreas de mejoras identificadas en el Autodiagnóstico CAF, del año 2019, las mismas fueron efectuadas con el acompañamiento de las Analistas del Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Comité de Calidad de la BNPHU.

Basados en lo expuesto anteriormente, presentamos a continuación las evidencias de los avances experimentados en el Plan de Mejora, acciones de mejora, nivel de logro y las evidencias hasta la fecha.

Acciones Implementadas:

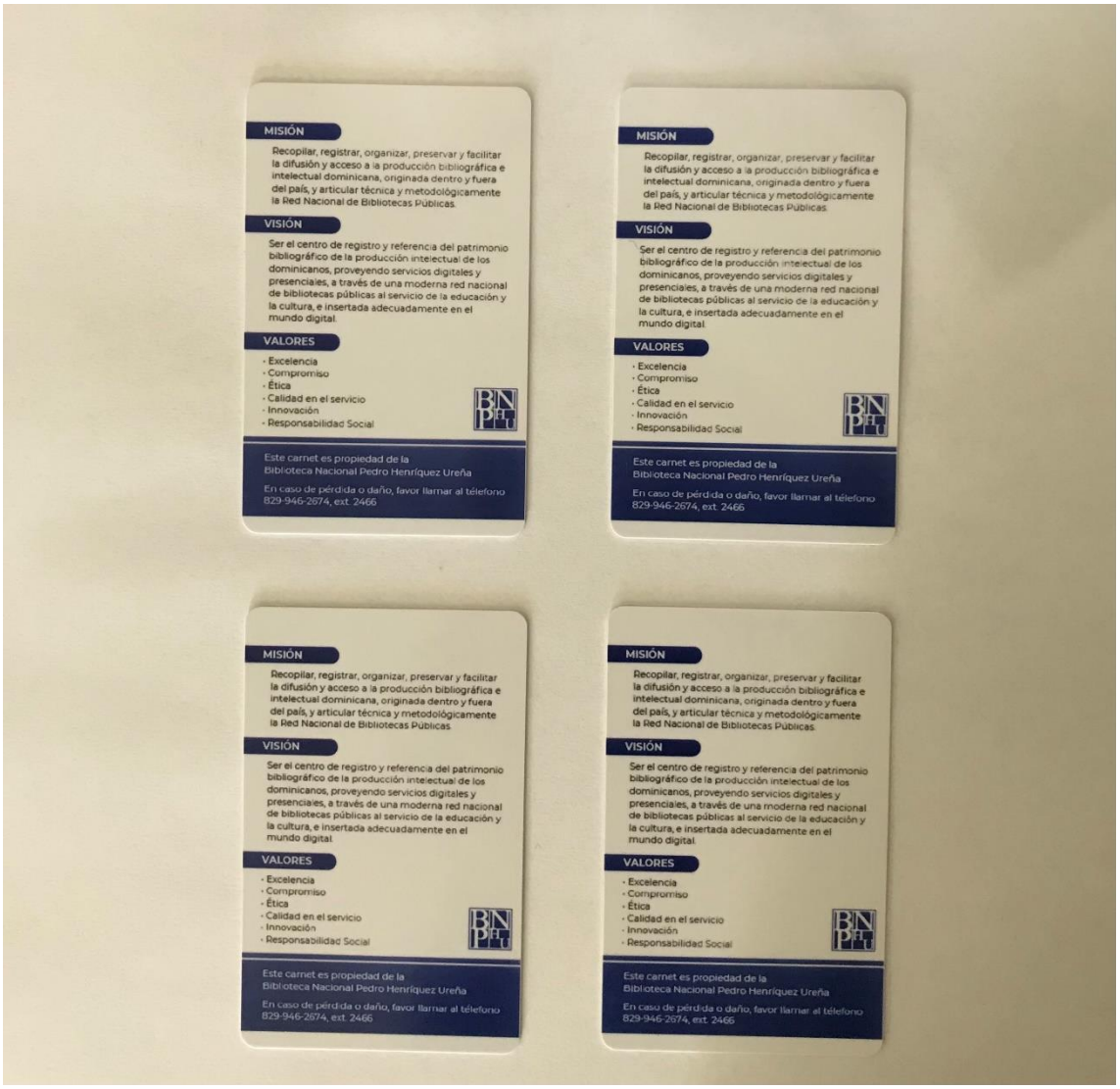
Criterio 1: Liderazgo.

Subcriterio 1.1.3 Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.

- **Acción realizada:** La institución procedió a la inclusión de la misión, visión y valores al dorso del carnet de los colaboradores y en la parte frontal fue colocado el cargo que ocupa y su código de empleado. Es nuestra responsabilidad que nuestros servidores manejen los conceptos de la misión, visión y valores institucionales. Garantizando que también seamos agentes multiplicadores para mejorar el conocimiento de nuestro grupo de interés externo. Con un nivel de cumplimiento al 100%.

- **Evidencias:**

Evidencia 1: Fotos de Carnet impresos.



MISIÓN

Recopilar, registrar, organizar, preservar y facilitar la difusión y acceso a la producción bibliográfica e intelectual dominicana, originada dentro y fuera del país, y articular técnica y metodológicamente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

VISIÓN

Ser el centro de registro y referencia del patrimonio bibliográfico de la producción intelectual de los dominicanos, proveyendo servicios digitales y presenciales, a través de una moderna red nacional de bibliotecas públicas al servicio de la educación y la cultura, e insertada adecuadamente en el mundo digital.

VALORES

- Excelencia
- Compromiso
- Ética
- Calidad en el servicio
- Innovación
- Responsabilidad Social

Este carnet es propiedad de la
Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

En caso de pérdida o daño, favor llamar al teléfono
829-946-2674, ext. 2466

MISIÓN

Recopilar, registrar, organizar, preservar y facilitar la difusión y acceso a la producción bibliográfica e intelectual dominicana, originada dentro y fuera del país, y articular técnica y metodológicamente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

VISIÓN

Ser el centro de registro y referencia del patrimonio bibliográfico de la producción intelectual de los dominicanos, proveyendo servicios digitales y presenciales, a través de una moderna red nacional de bibliotecas públicas al servicio de la educación y la cultura, e insertada adecuadamente en el mundo digital.

VALORES

- Excelencia
- Compromiso
- Ética
- Calidad en el servicio
- Innovación
- Responsabilidad Social

Este carnet es propiedad de la
Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

En caso de pérdida o daño, favor llamar al teléfono
829-946-2674, ext. 2466

MISIÓN

Recopilar, registrar, organizar, preservar y facilitar la difusión y acceso a la producción bibliográfica e intelectual dominicana, originada dentro y fuera del país, y articular técnica y metodológicamente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

VISIÓN

Ser el centro de registro y referencia del patrimonio bibliográfico de la producción intelectual de los dominicanos, proveyendo servicios digitales y presenciales, a través de una moderna red nacional de bibliotecas públicas al servicio de la educación y la cultura, e insertada adecuadamente en el mundo digital.

VALORES

- Excelencia
- Compromiso
- Ética
- Calidad en el servicio
- Innovación
- Responsabilidad Social

Este carnet es propiedad de la
Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

En caso de pérdida o daño, favor llamar al teléfono
829-946-2674, ext. 2466

MISIÓN

Recopilar, registrar, organizar, preservar y facilitar la difusión y acceso a la producción bibliográfica e intelectual dominicana, originada dentro y fuera del país, y articular técnica y metodológicamente la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

VISIÓN

Ser el centro de registro y referencia del patrimonio bibliográfico de la producción intelectual de los dominicanos, proveyendo servicios digitales y presenciales, a través de una moderna red nacional de bibliotecas públicas al servicio de la educación y la cultura, e insertada adecuadamente en el mundo digital.

VALORES

- Excelencia
- Compromiso
- Ética
- Calidad en el servicio
- Innovación
- Responsabilidad Social

Este carnet es propiedad de la
Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

En caso de pérdida o daño, favor llamar al teléfono
829-946-2674, ext. 2466

Evidencia 2: Colaboradores del Departamento de Tecnología de la Información recibiendo su nuevo carnet.

Lin Massiel Abreu Rivas, Analista del Depto. De Recursos Humanos, haciendo entrega del nuevo carnet al Enc. Del Departamento de Tecnología. **Parte frontal del carnet.**

Lin Massiel Abreu Rivas, Analista del Depto. De Recursos Humanos, haciendo entrega del nuevo carnet al Enc. Del Departamento de Tecnología. **Dorso del carnet.**

Lin Massiel Abreu Rivas, Analista del Depto. De Recursos Humanos con el equipo del Departamento de Tecnología haciendo entrega del nuevo carnet, Juan José Díaz, Enc. Del Departamento de Tecnología, Josniel Ramírez, Soporte Técnico y Hallking Quesada, Técnico en Programación. **Parte frontal del carnet.**

Lin Massiel Abreu Rivas, Analista del Depto. De Recursos Humanos con el equipo del Departamento de Tecnología haciendo entrega del nuevo carnet, Juan José Díaz, Enc. Del Departamento de Tecnología, Josniel Ramírez, Soporte Técnico y Hallking Quesada, Técnico en Programación. **Parte frontal del carnet.**

Criterio: Liderazgo.

Subcriterio 6.2.1 Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.

Acción realizada: Se realizó una propuesta de incremento en el horario de atención a nuestro grupo de interés externo de 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados, pero el mismo no pudo efectuarse y fue tronchado por la pandemia COVID-19. En estos momentos no se ha cumplido falta de personal y presupuesto. Por lo que nuestro nivel de cumplimiento fue de un 0%.

Acciones Implementadas:

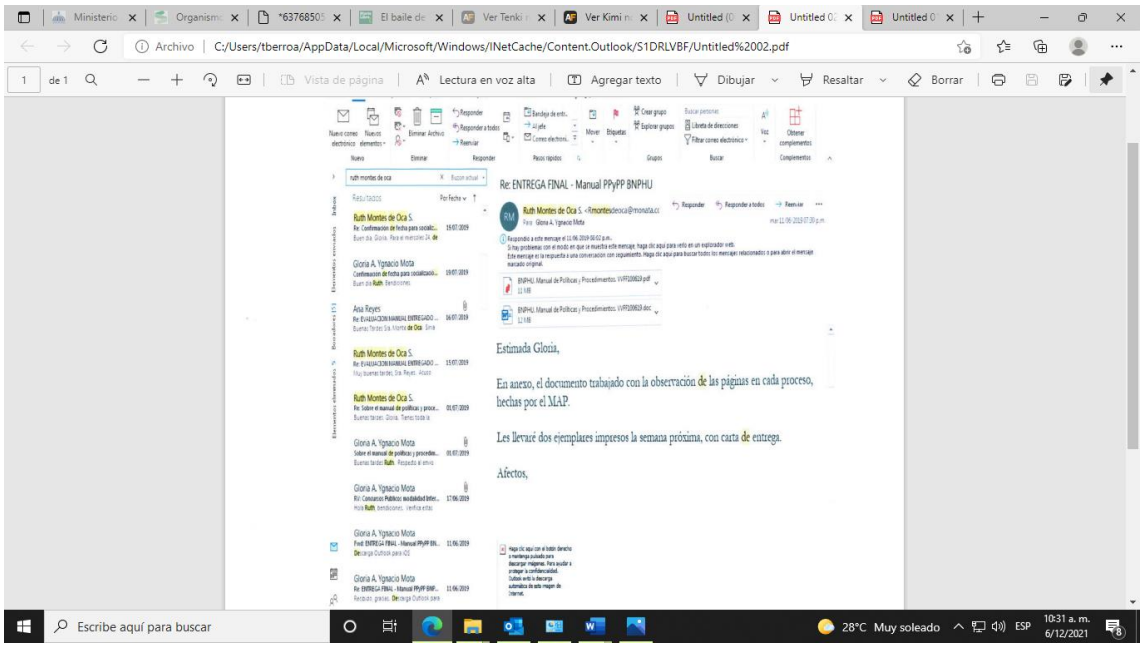
Criterio 2: Estrategia y Planificación.

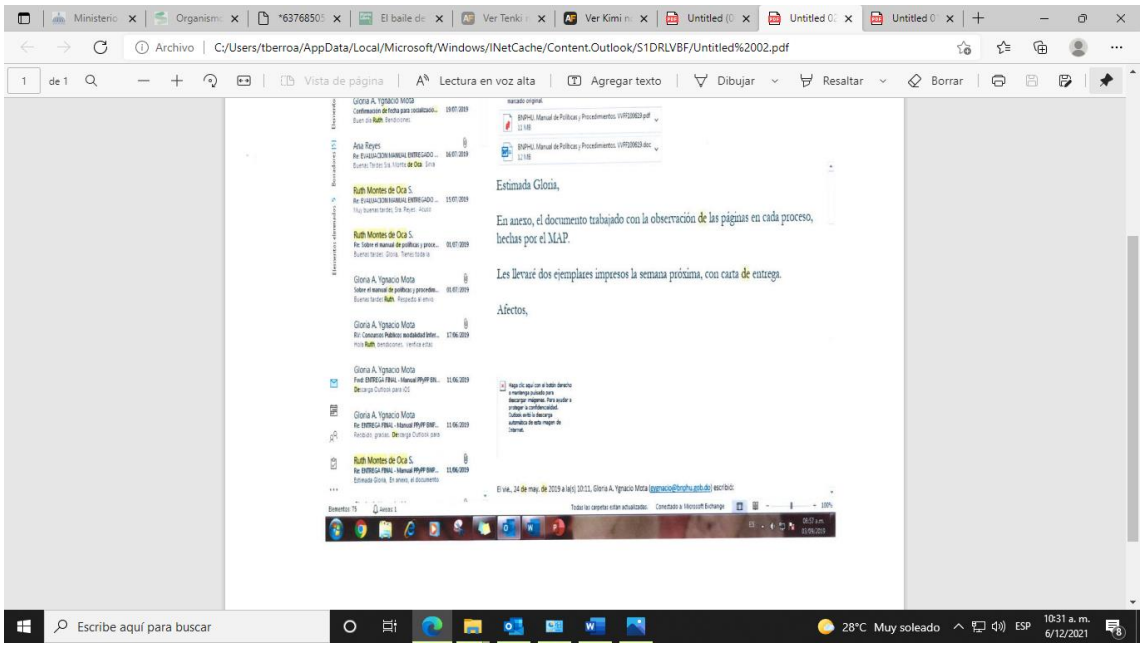
Subcriterio 2.3.1 Implantar la estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.

- **Acción realizada:** La institución procedió a agilizar los trámites para la realización del Manual de Políticas y Procedimientos con el objetivo de que todas las áreas de la institución ejecuten y apliquen lo establecido en el manual en cada proceso. Se realizó una reunión de cierre del Manual y Socialización donde les fue entregado por área. Con un nivel de cumplimiento al 100%.

- **Evidencias:**

Evidencia 1: Correo del proceso del manual, con la asistencia de la Analista del MAP.





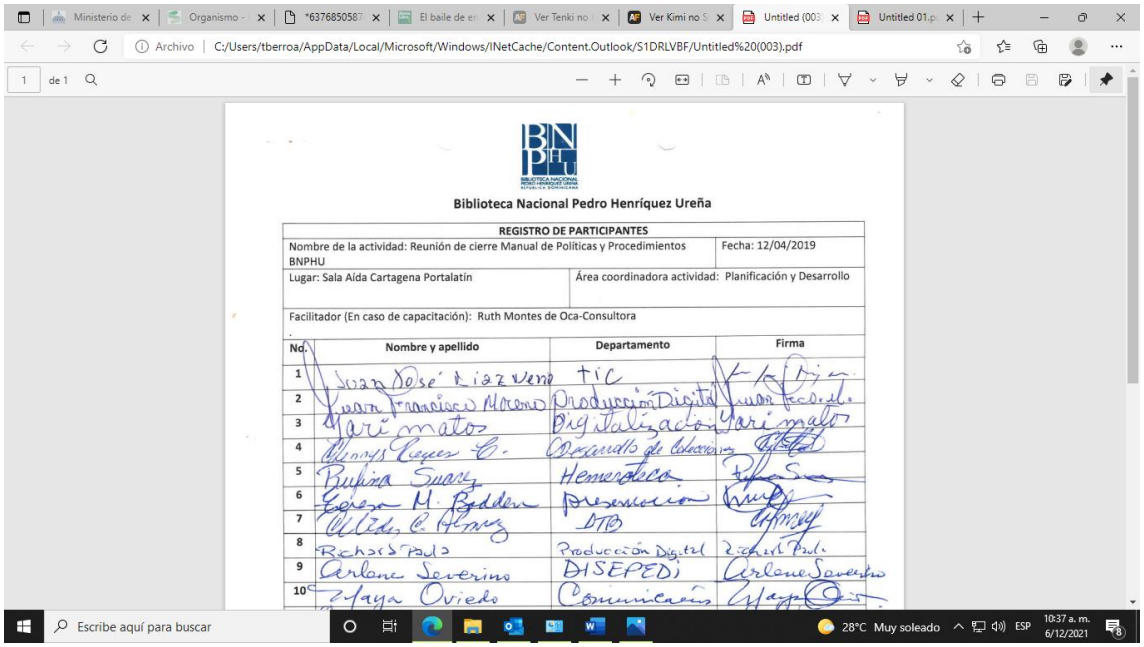
Estimada Gloria,

En anexo, el documento trabajado con la observación de las páginas en cada proceso, hechas por el MAP.

Les llevaré dos ejemplares impresos la semana próxima, con carta de entrega.

Afectos,

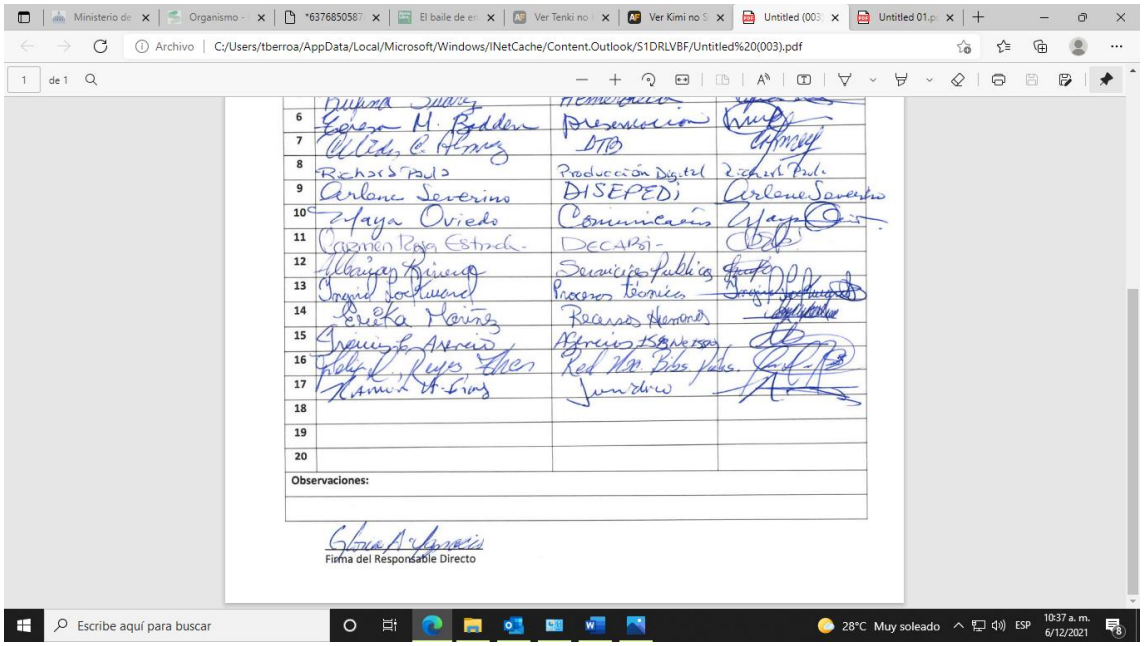
Evidencia 2: Reunión de cierre Manual de Políticas y Procedimientos.



Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

REGISTRO DE PARTICIPANTES	
Nombre de la actividad: Reunión de cierre Manual de Políticas y Procedimientos BNPHU	Fecha: 12/04/2019
Lugar: Sala Aída Cartagena Portalatín	Área coordinadora actividad: Planificación y Desarrollo
Facilitador (En caso de capacitación): Ruth Montes de Oca-Consultora	

No.	Nombre y apellido	Departamento	Firma
1	Juan José Diaz Vera	TIC	
2	Juan Francisco Moreno	Producción Digital	
3	Yarimatos	Digitalización	Yarimatos
4	Yenny Reyes C.	Consultor de Colecciones	
5	Rufina Suarez	Hemeroteca	
6	Teresa H. Bedden	Preservación	
7	Alexis C. Henry	DTB	
8	Richard Paula	Producción Digital	Richard Paula
9	Carlene Severino	DISEPEDI	Carlene Severino
10	Zulaya Oviedo	Comunicación	

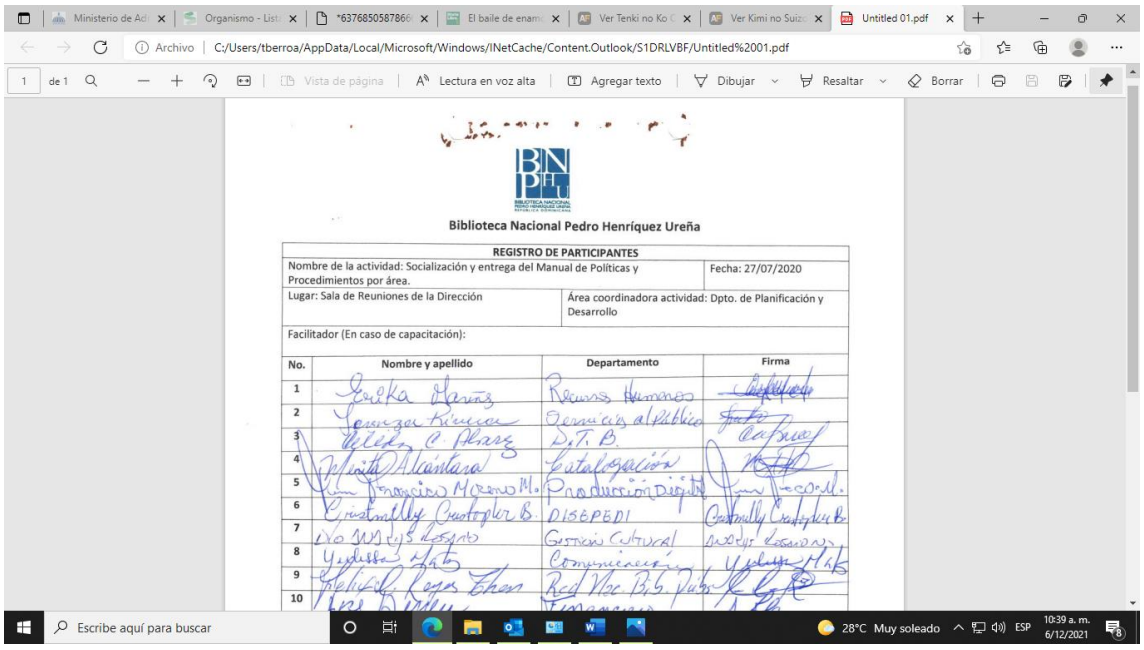


6	Sofía M. Rodden	Preservación	
7	Wilda C. Pérez	DTB	
8	Richard Paulo	Producción Digital	Richard Paulo
9	Carlene Severino	DISEPEDI	Carlene Severino
10	Maya Oviedo	Comunicación	Maya Oviedo
11	Carmen Rosa Estrella	DECAPSI	
12	Milagros Rivera	Servicios Públicos	
13	Ingrid Rodríguez	Procesos Técnicos	
14	Eréika Peña	Recursos Humanos	
15	Jennifer Arredondo	Servicios al Público	
16	Yolanda Reyes Ebers	Red Nac. Bibs. Públ.	
17	Ramón A. Peña	Jurídico	
18			
19			
20			

Observaciones:

Firma del Responsable Directo

Evidencia 3: Socialización y entrega del Manual de Políticas y Procedimientos por área.



Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña

REGISTRO DE PARTICIPANTES

Nombre de la actividad: Socialización y entrega del Manual de Políticas y Procedimientos por área. — Fecha: 27/07/2020

Lugar: Sala de Reuniones de la Dirección — Área coordinadora actividad: Dpto. de Planificación y Desarrollo

Facilitador (En caso de capacitación):

No.	Nombre y apellido	Departamento	Firma
1	Eréika Peña	Recursos Humanos	
2	Jennifer Rivera	Servicios al Público	
3	Wilda C. Pérez	D.T.B.	
4	Yolanda Alcántara	Catalogación	
5	Juan Francisco Moreno M.	Producción Digital	
6	Crystabelly Christopher B.	DISEPEDI	Crystabelly Christopher B.
7	Nidia Rosario	Gestión Cultural	Nidia Rosario
8	Yudissa Mata	Comunicación	Yudissa Mata
9	Yolanda Reyes Ebers	Red Nac. Bib. Públ.	
10	[illegible]	[illegible]	

Ministerio de Ad | Organismo - List | *6376850587866 | El baile de enam | Ver Tenki no Ko | Ver Kimi no Suiz | Untitled 01.pdf
Archivo | C:/Users/tberroa/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/S1DRLVBF/Untitled%2001.pdf
1 de 1 | Vista de página | Lectura en voz alta | Agregar texto | Dibujar | Resaltar | Borrar

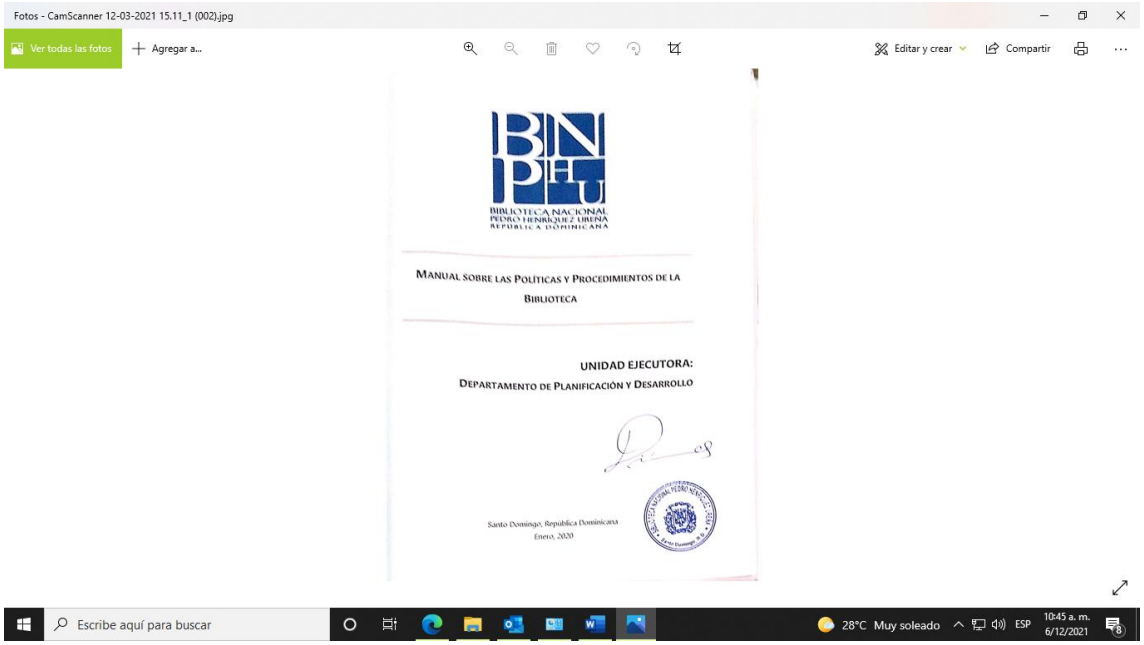
5	[illegible]	Catalogación	[illegible]
6	Cristmelly Cristopher B.	Producción Digital	[illegible]
7	[illegible]	DISEPEDI	Cristmelly Cristopher B.
8	Yedissa Mata	Gestión Cultural	[illegible]
9	[illegible]	Comunicación	Yedissa Mata
10	[illegible]	Red Voc. B.S. Pubs	[illegible]
11	[illegible]	Financiero	[illegible]
12	[illegible]	TIC	[illegible]
13	[illegible]	Preservación y Consu	[illegible]
14	[illegible]	Jurídica	[illegible]
15	[illegible]	Agencia [illegible]	[illegible]
16	[illegible]	DECABI	[illegible]
17	[illegible]	Desarrollo de Colecciones	[illegible]
18	[illegible]	Departamento Seguridad	[illegible]
19	[illegible]	OAI	[illegible]
20			

Observaciones:

Gloria A. Ygnacio
Firma del Responsable Directo

Escribe aquí para buscar | 28°C Muy soleado | ESP | 10:39 a. m. 6/12/2021

Evidencia 4: Portada del Manual de Políticas y Procedimientos, ya confeccionado y firmado por el entonces Director General de la Biblioteca Nacional el Dr. Diómedes Núñez Polanco.



BIBLIOTECA NACIONAL
PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA
REPÚBLICA DOMINICANA

MANUAL SOBRE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA

UNIDAD EJECUTORA:
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Santo Domingo, República Dominicana
Enero, 2020