

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**\_BIBLIOTECA NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA\_**

**FECHA:**

MARZO 2022

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Biblioteca Nacional tiene su filosofía Institucional contenida en el Plan Estratégico 2021-2024, página Web, Carta Compromiso al Ciudadano 2020-2022, brochure institucional, Manual de Organización y Funciones de la BNPHU, en el dorso de los carnets del personal, Manual de Políticas y Procedimientos. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024, Carta Compromiso al Ciudadano 2020 – 2022, Portal web institucional, dorso de los carnets de personal, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la Biblioteca Nacional, Memoria Institucional 2021, Informe de Ejecución del POA.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Institución cuenta con un marco de valores alineados con su misión y visión de acuerdo a los principios constitucionales. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024, Carta Compromiso al Ciudadano 2020 – 2022, Portal web institucional, dorso de los carnets de personal, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la Biblioteca Nacional, Código de Ética.	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La Biblioteca Nacional asegura que la misión, visión y valores estén alineados con las estrategias nacionales, con la creación de servicios y ofertas vanguardistas facilitadas por la tecnología, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La BNPHU garantiza la socialización y difusión de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas con el objetivo de que se sientan identificados con los mismos. <b>Evidencias:</b> Programa de inducción al personal de nuevo ingreso, Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024, Carta Compromiso al Ciudadano 2020 – 2022, Portal web institucional, dorso de los carnets de personal, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la Biblioteca Nacional, fondo de pantalla de todas las computadoras de la institución, Memoria Institucional.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de</p>	<p>La Biblioteca Nacional asegura el funcionamiento efectivo de la organización mediante la revisión periódica de su misión visión, valores y estrategias adaptándose a los cambios en el entorno externo. <b>Evidencias:</b> Protocolo de actuación contra el COVID-19 ante la reapertura de la Biblioteca Nacional Pedro Henríquez Ureña junio 2020, Carta Compromiso al Ciudadano 2020 – 2022, Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, Manual</p>	<p>No se evidencia acuerdo interinstitucional entre Oficina Nacional de Derecho de Autor y la Biblioteca Nacional para la modificación de la Ley de Depósito Legal.</p>

<p>datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la Biblioteca Nacional, Propuesta de modificación de la Ley de Depósito Legal 2021.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, apoyado en los reglamentos establecidos.  <b>Evidencias:</b> Código de Ética, Comité de Ética, Comité de Compras y Contrataciones, programa de inducción de personal de nuevo ingreso, portal de transparencia institucional, charlas sobre el Régimen Ético y Disciplinario, Ley de Función Pública 41-08, Portal de Transparencia, Informes Trimestrales de Ejecución Presupuestaria, Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto entre todos los miembros de la organización líderes, directivos y empleados. Mediante la no se utilización de los títulos académicos en comunicaciones internas y verbales, se realizan talleres sobre deberes, derechos y régimen ético disciplinario, difusión de informaciones de interés del personal, actividades de integración, reconocimiento al personal y departamento por cumplimiento de metas y objetivos.  <b>Evidencias:</b> Comunicaciones internas física y digital, registro de participantes, fotos de talleres de deberes, derechos y régimen ético disciplinario, mural informativo, correo de cumpleaños, fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos de servidores, el director general tiene las puertas abiertas a los colaboradores sin importar el grupo</p>	

	ocupacional al que pertenezca, plan de capacitación anual, donde se dan talleres de liderazgo.	
--	--	--

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La BNPHU define e instruye oportunamente las actualizaciones de estructuras organizativas, los procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas garantizando la agilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos, Estructura Organizativa, Manual de Procesos, Manual de Inducción, Resoluciones aprobación del MAP.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La Biblioteca Nacional emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual, Acuerdos de Desempeño, Cuadro de Mando Integral 2020 – 2024, SISMAP, Memoria Institucional, Informe Trimestral Ejecución del POA, Contraloría General de la República en la NOBACI, Gobierno Electrónico en ITICGE, Dirección General de Compras y Contrataciones, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Presupuesto en el SIGEF, Encuesta de Clima</p>	

	<p>Laboral, Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, Carta Compromiso, Informe de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>La Institución introduce mejoras en los sistemas de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b> División de servicios a Personas con Discapacidad, Sistema Integrado de Gestión Bibliotecario (KOHA), Carta Compromiso al Ciudadano 2020 – 2022, talleres de promoción a la lectura, taller de escritura creativa, charlas y conferencias.</p>	<p>No se evidencia que se tome en cuenta la Encuesta de Satisfacción del servicio al ciudadano para la toma de decisiones.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con un sistema integrado de gestión bibliotecaria (KOHA), Sistema de gestión de riesgo (SIAFE) Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), sistema de gestión de incidentes y servicios tecnológicos, sistemas ISSN e ISBN, Manual de Valoración de Riesgo de la Biblioteca Nacional, Manual de evaluación y Monitoreo de Procesos</p> <p><b>Evidencias:</b> SIGEF, SIAFE, KOHA, ISSN, RISBN, Cuadro de Mando Integral,</p>	<p>No se evidencia la implementación de la NOBACI.</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La BNPHU aplica los principios de gestión de la Calidad y tiene la certificación de la metodología de evaluación del Modelo de Marco Común de Evaluación CAF, con el objetivo de las mejoras continuas.</p> <p><b>Evidencias:</b> CAF, Comité de Calidad, taller de calidad, lista de participantes, correo de convocatoria, SISMAP, Informes Autodiagnóstico CAF, Certificaciones NORTIC A2 y A3.</p>	

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La BNPHU asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance, como portal institucional, redes sociales y correo electrónico.  <b>Evidencias:</b> Redes sociales de la Biblioteca Nacional, Portal institucional y de Transparencia, correo electrónico institucional, mural informativo, brochare, grupos de WhatsApp internos, boletines, taller de comunicación efectiva, lista de participantes, correo de convocatoria, memorándum.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante la asignación de los recursos necesarios y el seguimiento a los proyectos, contamos con el Departamento de Planificación y Desarrollo, el cual contiene toda la documentación de la institución (manuales, guías, procedimientos), tenemos el Comité de Calidad, que coordina y apoya las áreas para la aplicación del modelo CAF.  <b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual (POA), Informes de POA, minuta de reuniones y registro de participantes, Comité de Calidad.</p>	<p>No se evidencia que este alineado los acuerdos de desempeño con el POA.</p>
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización y a la población a través del uso de correo electrónico, portal institucional, mural informativo, boletines, comunicaciones internas y redes sociales.  <b>Evidencias:</b> Correo electrónico, Portal Institucional, Portal de Transparencia, Redes Sociales, Mural Informativo, Boletín en marcha,</p>	

	Boletín de novedades, WhatsApp Institucional, Buzón de Quejas y Sugerencias, Línea 311.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La Biblioteca Nacional muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, se elabora un plan de mejora y se emiten los informes de avances ejecutados. <b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la Biblioteca Nacional y Estructura organizativa de la Biblioteca Nacional, Acuerdos de Desempeño, CAF, Plan Anual de capacitación, plan de mejora de evaluación de desempeño, Encuesta de Clima Organizacional, Plan de Mejora Institucional, Informes de avances del Plan de Mejora.	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.		No se evidencia comunicación de las iniciativas de cambio, existe un consejo consultivo de la Dirección Nacional el cual no está en funcionamiento.

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	La institución actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras como lo es el Comité de Calidad y participando en actividades que realiza la organización que promuevan a través del Departamento de Gestión Cultural. <b>Evidencias:</b> Comité de Calidad, Código de Ética, correos internos sobre Campaña de Valores de la BNPHU, Manual de Políticas y Procedimientos.	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución inspira a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación, facilitada por la tecnología y la gestión proactiva, basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y a algunos colaboradores la institución les ha socorrido en circunstancias personales y de precariedad.</p> <p><b>Evidencias:</b> División a Personas con Discapacidad, fotos de encargados interactuando con sus subalternos, Recursos Humanos.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La BNPHU realiza reuniones periódicas en las áreas administrativas y operativas para informar, consultar y socializar el trabajo a realizar y el realizado, así como asuntos claves relacionados con cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de asistencia, fotos, socialización Encuesta de Satisfacción, correos internos de convocatoria.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La Biblioteca Nacional cuenta con el Departamento de Planificación y Desarrollo para a través del área de Planes y Proyectos empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, con retroalimentación oportuna, mejoramiento de su desempeño grupal e individual.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual (POA), Acuerdos de Desempeño, SISMAP, Plan de Capacitación Anual.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La institución cuenta con una estructura organizacional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada área.</p>	

	<b>Evidencias:</b> Estructura Organizativa, Informe de Ejecución Trimestral del POA, Memoria Institucional, Plan de Capacitación Anual.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	La Biblioteca promueve una cultura de aprendizaje a través del Plan de Capacitación Anual y talleres que desarrollan sus competencias y formación continua logrando acuerdos interinstitucionales. <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación Anual, Informe Ejecución POA, convenio UASD, INFOTEP, CAPGEFI, INAP.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La BNPHU cuenta con reconocimientos como el empleado del trimestre, día del bibliotecario y premian los esfuerzos, tanto individuales como los equipos de trabajo. <b>Evidencias:</b> Certificado Empleado del Trimestre, certificado día del Bibliotecario, Bono SISMAP.	

**Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución realiza encuentros con los grupos de interés para analizar y monitorear las necesidades relevantes tanto actuales como futuras, utilizamos el FODA, herramienta que nos permite realizar un análisis de la situación en la que se encuentra la institución evaluando tanto los factores internos como externos. <b>Evidencias:</b> FODA, Buzón de Quejas y Sugerencias, Clima Laboral, Formularios de levantamiento de necesidades RH.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La BNPHU mantiene relaciones de trabajo proactivas con el MAP, Contraloría y Presupuesto. <b>Evidencias:</b> Solicitudes de No objeción, nombramientos.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La organización tiene identificada las políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la institución a fin de dar cumplimiento a las metas presidenciales. <b>Evidencias:</b> Metas Presidenciales, Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La Biblioteca Nacional tiene diseñado su Plan Estratégico alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley 1-12, contamos con nuestra Carta Compromiso, estamos conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia en el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), manteniendo actualizados los indicadores. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual, Carta Compromiso al Ciudadano, SMMGP.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>La organización mantiene alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos interinstitucionales. <b>Evidencias:</b> Convenio con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este,</p>	<p>No se evidencia acuerdo con la OMSA.</p>

presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Cooperación Internacional con la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, Patronato BNPHU.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en actividades externas como la Feria Internacional del Libro, invitación a la Socialización de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del MAP, Socialización de los lineamientos 2023 por la Dirección General de Presupuesto y tendrá participación en la Semana Dominicana en Guatemala. <b>Evidencias:</b> Correos de Convocatorias, Circulares, lista de participantes, fotos, Portal Institucional.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	La Biblioteca Nacional incentiva a todo tipo de usuarios al uso de los recursos bibliográficos u otros formatos disponibles, tanto físico como digitales. Promovemos la cultura, como uno de los medios para hacer frente a la ignorancia. <b>Evidencias:</b> Publicaciones en la Página Web, Redes Sociales, fotos, PEI 2021-2024.	

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

**Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.**

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas,	La organización identifica las condiciones que deben cumplirse a través del análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, las cuales son plasmadas en el PEI. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024	

demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.		
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Biblioteca Nacional tiene identificados los grupos de interés y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades, donde manifiestan sus quejas, sugerencias y reclamaciones conforme a lo establecido en la Carta Compromiso, se realizan encuestas, para analizar el nivel de satisfacción de los grupos de interés y así brindar un mejor servicio. <b>Evidencias:</b> Buzón de quejas y sugerencias, correo electrónico de servicios, correo de calidad, Carta Compromiso, Portal 311, Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Analizamos las reformas contempladas en la Administración Pública, para revisar estrategias a considerar en la planificación. <b>Evidencias:</b> Portal de Transparencia.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La Biblioteca Nacional analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. <b>Evidencias:</b> Análisis FODA, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Evaluación de Desempeño, Autodiagnóstico CAF, Informes CAF, Matriz de Riesgos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos institucional, así como en los Planes Operativos Anuales (POA). <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual (POA), Informes Trimestrales de Ejecución del POA.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La Biblioteca Nacional, 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. <b>Evidencias:</b> Reuniones con el patronato de la Biblioteca Nacional. Fotos de los encuentros, registro de participantes, Jornadas para la Formulación del PEI 2021-2024.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Biblioteca Nacional integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, inclusión en las estrategias y planes de la organización. Se imparten charlas sobre el reciclaje. <b>Evidencias:</b> Plan estratégico institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual 2022, fotos, correos de convocatoria, registro de participantes.	No se evidencia procedimiento de clasificación y reciclaje de desperdicios.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La biblioteca Nacional gestiona la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de sus planes. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Financiero Anual, Plan Anual de Compras, Previsión de Fondos, Gestión de Donaciones.	No se evidencia un presupuesto suficiente para el logro de los objetivos de la Institución.

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se ha implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades y estableciendo el marco que apoya los procesos, proyectos y estructuras organizativas adecuadas. <b>Evidencias:</b> Estructura Organizativa, Resolución que aprueba Estructura Organizativa, Mapa de Procesos, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Plan Operativo Anual.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA y ejecutados en los planes de acción de las diferentes áreas. <b>Evidencias:</b> PEI 2021-2024, POA 2022, Plan de acción de las áreas.	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se comunica de manera eficaz a través de oficios, correo institucional los objetivos y planes de la organización. <b>Evidencias:</b> Correos, Oficios, Socialización Encuesta de Satisfacción, Socialización del Clima Laboral, Fotos, Registro de Participantes, Mural Informativo, Portal de Transparencia.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se realizan mediciones y evaluaciones periódicas de nuestros logros y monitoreo de los indicadores definidos en el PEI, POA que ejecutan las áreas para asegurar una implementación de la estrategia. <b>Evidencias:</b> Informes de Ejecución Trimestrales del POA, Indicadores del SISMAP.	No se evidencia implementación del sistema informático de monitoreo y medición de logros.

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

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

1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se evidencia las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	Creamos el espacio para el desarrollo entre organizaciones a través de procesos que facilitan el aprendizaje, nos reunimos con el área de educación y planificación del Museo Nacional de Historia Natural, para desarrollar las buenas prácticas del reciclaje. <b>Evidencias:</b> Registro de participantes.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Se comunican los resultados de la organización a través de los informes de los planes operativos. <b>Evidencias:</b> Informes de Ejecución Trimestral POA, Portal Web.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La institución desarrollo un sistema de registro de visitas con la finalidad de agilizar la entrada a la institución de usuarios recurrentes y mejorar las estadísticas de servicios prestados. <b>Evidencias:</b> sistema de registro de visitas, módulo de circulación y prestamos KOHA.	No se evidencia que el sistema de registro de visitas este en uso.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución ha asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Anual, POA.	No se evidencia que se asignen los recursos planificados para su cumplimiento.

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

#### Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se valoran las necesidades de Recursos Humanos en el año y se programa una partida financiera en el POA, para cubrir los nuevos ingresos de las diferentes áreas. <b>Evidencias:</b> POA, Plantilla de la	No se evidencia implementación del formulario de requerimiento de personal.

	Planificación de Recursos Humanos, Plantilla de Creación de Cargos, requerimiento de personal de las áreas, correos.	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Contamos con políticas de gestión de recursos humanos para fines de reclutamiento y selección de personal definido en el Manual de Cargos, instructivo y se realizan promociones tomando en cuenta las competencias requeridas para el puesto. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Manual de Cargos, Ley 41-08 de Función Pública, Instructivo para la gestión de promociones y ascensos de carrera.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	Contamos con un Manual de Cargos, que se aplica al momento de seleccionar y asignar las funciones. Se evidencia una política basada en principios y valores establecidos en la Ley de Función Pública 41-08. Se elaboran acuerdos de desempeño, donde el supervisor establece tareas y responsabilidades al personal bajo su mando de forma individual, contamos con un Plan de Capacitación para desarrollar las competencias de nuestros colaboradores. <b>Evidencias:</b> Manual de Cargos, Acuerdos de Desempeño, Plan de Capacitación, Ley 41-08.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Se ha gestionado el desarrollo de la carrera mediante la capacitación constante de todos los colaboradores y basados en los principios de la Ley 41-08, la carrera profesional de los colaboradores. <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación, Certificados de las diferentes capacitaciones realizadas, correos de convocatoria, registro de participantes.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y	Se evidencia el apoyo de una cultura del desempeño de todo el personal basado en resultados tanto de forma individual como en equipo y cumpliendo con el Reglamento 525-09.	

conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño, Evaluaciones del Desempeño, SISMAP.	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	El departamento de Recursos Humanos promueve la equidad, iniciativas para la integración de la perspectiva de género en los planes, programas y proyectos, posee una base de datos con las informaciones más relevantes de los servidores (nombre, cedula, cargo, fecha de ingreso, área donde labora, genero, grupo ocupacional, estatus, sueldo. <b>Evidencias:</b> Matriz de estadísticas con datos generales, estadísticas de capacitación DECABI, SASP.	No se evidencia estadística de los programas de formación, cuantos se han capacitado, nivel educativo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	La BNPHU impulsa a través de su estrategia de recursos humanos, iniciativas de reforzar las competencias de los servidores, a fin de cumplir con los requisitos de desempeño del cargo. <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación, Evaluaciones del Desempeño.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En nuestra organización atraemos y desarrollamos los talentos humanos, a través de diferentes medios. <b>Evidencias:</b> Archivo de Elegibles, Procedimiento de Reclutamiento y Selección, Capacitaciones según requiera el cargo, Plan de Capacitación, Registro de Participantes.	No se evidencia el uso del formulario de detección de necesidades.
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	La institución desarrolla y promueve las innovaciones por medio de la implementación de nuevas capacitaciones, internas y externas y la conformación de diferentes equipos de mejora y desarrollo institucional. <b>Evidencias:</b>	

	Convocatorias, Registro de Participantes en las capacitaciones presenciales y online (talleres, charlas, Benchmarking, Benchlearning.	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	Realizamos capacitaciones constantes de nuestro personal con diferentes entidades. <b>Evidencias:</b> INFOTEP, INAP, CAPGEFI, Registro de Participantes.	No se evidencia planes de desarrollo de competencias individuales.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Contamos con el procedimiento de inducción al personal de nuevo ingreso acorde con el puesto de trabajo y las funciones que van a desarrollar. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de Inducción.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se ha promovido la movilidad interna y promociones de empleados según el procedimiento basado en la Ley 41-08 de Función Pública. <b>Evidencias:</b> Acción de Personal.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La organización ha implementado métodos modernos de formación para los colaboradores. <b>Evidencias:</b> Webinar, cursos, talleres, virtuales y/o semipresenciales.	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se han desarrollado jornadas de aprendizaje al personal que incluyen capacitación de riesgos, charlas de ética, conflictos de interés. <b>Evidencias:</b> Registro de Participantes, SISTAP, correos.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia una evaluación de impacto costo/beneficio.

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

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

<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se promueve una cultura de diálogo a través de correos electrónicos, reuniones, actividades con los colaboradores, así como la aplicación de encuestas para medir la satisfacción e identificar las mejoras. También se recopila a través de la Encuesta de Clima. <b>Evidencias:</b> Registro de Participantes, Minutas, Correos de Convocatoria, Informe Encuesta de Clima.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Tenemos conformado diferentes comités que han impulsado el desarrollo de entornos idóneos para la recopilación de información relevante para el funcionamiento de la institución, además, tenemos establecido el buzón interno para dar seguimiento a las sugerencias a nivel general. <b>Evidencias:</b> Buzones de Sugerencias Internos, Redes Sociales, Minutas de Reuniones, Comité Institucional de la Calidad.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se evidencia que la organización involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas. <b>Evidencias:</b> Comité de Calidad, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Comité de Ética, Asociación de Servidores Públicos.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La organización procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. <b>Evidencias:</b> Elaboración y Revisión del POA, Acuerdos de Desempeño, Evaluación del Desempeño.</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La Biblioteca Nacional realiza cada dos años encuestas a los colaboradores de Clima Laboral, realiza socialización para dar a conocer los resultados de la encuesta aplicada. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima, Informe Encuesta de Clima, Plan de Mejora Encuesta de Clima.</p>	

<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>Se ha asegurado que los servidores opinen sobre las condiciones ambientales de trabajo a través de la encuesta de clima, que se realiza con el acompañamiento del MAP. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima, Informe Encuesta de Clima, Charlas, Fotos, Registro de Participantes, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, Operativos de Salud, Correos, Rutas de Evacuación, Minutas de Reuniones.</p>	<p>No se evidencia un ambiente óptimo para la salud de los empleados, debido a las altas temperaturas y humedad, poca ventilación, sistema de aire acondicionado no funcional.</p>
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia que la organización asegura condiciones para la conciliación de la vida laboral y personal, según las necesidades de los colaboradores. <b>Evidencias:</b> Permisos, Licencias por enfermedad, maternidad, paternidad, cuidar familiares, amparados en el Reglamento 524-09, Acciones de Personal.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se ofrece atención especial a colaboradores con almuerzo a través de los Comedores Económicos y Teletrabajo para personal con discapacidad. <b>Evidencias:</b> Asignación de Almuerzos, teletrabajo para personal con discapacidad.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Hemos proporcionado planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. <b>Evidencias:</b> Certificado por el día del Bibliotecario, Fotos.</p>	<p>No se evidencia implementación del empleado del trimestre.</p>

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

Documento Externo  
SGC-MAP

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La institución identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer relaciones interinstitucionales <b>Evidencias:</b> Acuerdos y convenios interinstitucionales, Membresía CERLALC, ISBN, ISSN, IFLA y ABINIA	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La Biblioteca Nacional desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social entre otros. <b>Evidencias:</b> Acuerdos y convenios interinstitucionales.	No se evidencia informes de seguimiento.
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	La organización define el rol y las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en los convenios y/o acuerdos interinstitucionales, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. <b>Evidencias:</b> Acuerdos y convenios interinstitucionales.	No se evidencia informes de seguimiento.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Se identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. <b>Evidencias:</b> Acuerdos y convenios interinstitucionales.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con	Se evidencia que se selecciona los proveedores tomando en cuenta los criterios establecidos en la	No se evidencia, se aseguren principios y valores.

un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Ley de Compras y Contrataciones, gestionando a través del Comité de Compras. <b>Evidencias:</b> Contrataciones para compra, Informes de Reuniones del Comité de Compras.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporciona datos abiertos de la organización cumpliendo con la Ley 200-04 y las normativas NORTIC A2 y A3. <b>Evidencias:</b> Sub-portal de transparencia institucional, portal de datos abiertos del estado dominicano y sello de certificaciones NORTIC A2 y A3.	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	Se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización usando las sugerencias, quejas, solicitudes de información, servicios, encuestas, comités de calidad, buzón de queja, asumir. <b>Evidencias:</b> Sistema 311, SAIP, buzón de quejas y sugerencias (interno y externo), Foro BNPHU, Encuesta de Satisfacción a la Calidad del Servicios al Ciudadano, Comité de Calidad, Portal Institucional.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	Se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de quejas y sugerencias, medición de la satisfacción de usuarios.	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad mediante el catálogo de servicios y la Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano. <b>Evidencia:</b> Carta compromiso de servicios al ciudadano, Catalogo de servicios en portal institucional.</p>	
---	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Biblioteca Nacional alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Solicitado y Aprobado, POA, ejecución del Presupuesto físico Financiero Institucional.</p>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Solicitado y Aprobado, POA, Portal de Transparencia Institucional, Reporte Trimestral del Indicador de gestión Presupuestaria, Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p>	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. <b>Evidencia:</b> sub-portal de transparencia institucional, publicación del presupuesto y su ejecución.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros de la institución a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales. Utilizamos el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria. <b>Evidencias:</b> Solicitud de Compras y Contrataciones. SIGEF, Portal Transaccional. Memoria Institucional Anual. rendición de cuentas.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario. <b>Evidencias:</b> SIGEF, Presupuesto Anual de la institución.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras a través de las unidades ejecutoras y mantenemos el control financiero por medio del Departamento Administrativo y Financiero (DAF). <b>Evidencia:</b> Procedimiento del DAF.</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.		No se evidencia una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La institución garantiza que las comunicaciones cuando llegan sean entregadas a cada unidad correspondiente, el proceso es, recepción las recibe y las registra en el libro de correspondencias, mensajería las entrega a las áreas correspondientes. Nos regimos por la Ley General de Archivo 481-08. <b>Evidencias:</b> Archivos, Libro de Correspondencias.	No se evidencia un sistema para registro y control de correspondencias.
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. <b>Evidencia:</b> Capacitación de tutor virtual facilitada por el INFOTEP, Sistema de capacitación en línea de la Biblioteca Nacional, Boletín Informativo, Foros.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. <b>Evidencia:</b> Membresía de ABINIA, Membresías ISBN, ISSN, Redes Sociales, Acuerdos Interinstitucionales.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se evidencia el monitoreo de la información.

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. <b>Evidencia:</b> Correo institucional, registro de participantes de charlas y talleres internos, programas de capacitación, manual de organización y funciones, manual de políticas y procedimientos.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional, subportal de transparencias, portal de datos abierto del Estado Dominicano, foros, notas de prensa.	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se asegura que el conocimiento clave explícito e implícito de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. <b>Evidencias:</b> Manuales e instructivos, informes de solución de problemas, proceso de inducción.	No se evidencia acuerdos de confidencialidad para los colaboradores.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La organización diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> POA.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La Biblioteca Nacional monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad de las tecnologías usadas y su impacto, tomando en cuenta las nuevas tecnologías.	

	<b>Evidencias:</b> Informes, Memorias y Proyecto de Renovación de las TIC y Digitalización.	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	La institución identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto siempre que sea posible (Cloud, Virtualización. <b>Evidencias:</b> Portal de Datos Abierto y Repositorio de Software del Estado.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. <b>Evidencias:</b> Talleres híbridos, local y por Zoom, Office 365.	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La BNPHU aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Portal Institucional y Sub-portal de Transparencia.	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. <b>Evidencias:</b> Manual de Políticas y Procedimientos.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida	La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, contamos con un servicio de impresión y copias con el cual	

<p>por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>se reducen el uso indiscriminado de los equipos, así como las compras de tóner, los cartuchos son retirados por el proveedor de servicios y reutilizados. Contamos con una división de servicios a personas con discapacidad. <b>Evidencias:</b> Servicios de impresión y copias, Organigrama, DISEPEDI.</p>	
--	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).		No se evidencia.
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia.
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	Se evidencia el desarrollo de una política integral para gestionar los activos físicos. <b>Evidencias:</b> Políticas de activos fijos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia.

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Contamos con adecuada accesibilidad física del edificio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.  <b>Evidencias:</b>  Ubicación de las instalaciones.  fotografía parqueo para embarazadas, personas con discapacidad y envejecientes.  Rampas para personas con discapacidad.</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. <b>Evidencias:</b> Parada del Metro y autobús próximo a la institución, parqueo, rampa para personas con discapacidad.</p>	<p>No se evidencia transporte para el personal.</p>

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La organización cuenta con su mapa de procesos de acuerdo con las necesidades, contamos con la estructura organizativa aprobada por el MAP.  <b>Evidencias:</b> Estructura Organizativa, Manual de Políticas y Procedimientos, Mapa de Procesos, Matriz Funcional, Normativa Legal, Tramitación de Documentos, Actas de Reuniones Internas, Manual de Organización y Funciones, Administración de la Información y Estadísticas.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la</p>		<p>No se evidencia</p>

digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.		
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Aseguramos el cumplimiento de los objetivos y expectativas de los ciudadanos al tiempo que se asignan los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas. <b>Evidencias:</b> PEI, POA, Informe de Ejecución Trimestral POA, Memoria Institucional.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se identifica a los propietarios del proceso que controlan todos los pasos del proceso y les asigna responsabilidades y competencias. <b>Evidencias:</b> POA, Acuerdos de Desempeño, Manual de Políticas y Procedimientos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se evidencia
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Se impulsa la innovación a través del benchlearning e identificación de las buenas prácticas. <b>Evidencias:</b> Mesas de trabajo, Registros de participantes, Asamblea de IFLA, Fotos.	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Establecemos objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos. <b>Evidencias:</b> Carta Compromiso, Encuesta de Satisfacción a la Calidad del Servicio al Ciudadano, Correo: servicio@bnphu.gob.do.	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La institución garantiza la protección de datos en cumplimiento con las normas NORTIC. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de respaldo de datos.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	Se involucra a través de encuestas internas y externas de los servicios ofrecidos a los ciudadanos: Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, Encuesta de Clima Laboral, Carta Compromiso al Ciudadano, Buzón de Quejas y Sugerencias tanto físicas como digitales, Línea 311, <a href="mailto:servicio@bnphu.gob.do">servicio@bnphu.gob.do</a> , <a href="mailto:calidad@bnphu.gob.do">calidad@bnphu.gob.do</a> . <b>Evidencia:</b> Lista de participantes, Socialización de encuestas de satisfacción, informe de encuestas, informe de buzón de sugerencias	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Se han realizado acciones de utilizar métodos para eficientizar los servicios y facilidad de consulta de los ciudadanos. <b>Evidencias:</b> Sistema de Gestión Bibliotecario KOHA, e-Libro, Digitalia, Biblioteca Digital del Patrimonio Dominicano.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	La BNPHU promueve la accesibilidad de sus productos y servicios. <b>Evidencias:</b> Catalogo en línea, Boletín Informativo, Portal Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano, Mural Informativo, Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube).	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se ha definido la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional. <b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico Institucional (PEI), Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se ha implementado el protocolo Z39.50 para facilitar el intercambio de datos con otras instituciones bibliotecarias. <b>Evidencias:</b> Sistema de Gestión Bibliotecaria KOHA.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha creado grupos de trabajos interinstitucionales para la solución de situaciones mejoras de la Biblioteca. <b>Evidencias:</b> Minuta de Reunión, Mesa de trabajo para la Estructura Organizativa, Registro de Participantes, Bomberos, COE, Convenio de colaboración con el MAP.</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Hemos establecido las condiciones para crear procesos interinstitucionales. <b>Evidencias:</b> CAF, Proceso de Emisión Cálculos de Prestaciones Laborales, Manual de Políticas y Procedimientos.</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG. <b>Evidencias:</b> Charlas sobre normas RCCA2, Mesa de Trabajo RDA, Protocolo de intercambio de datos Z39.50 en KOHA.</p>	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	La BNPHU, utiliza la asociación en diferentes niveles de gobierno, para permitir la prestación de servicios. <b>Evidencias:</b> Acuerdos con Alcaldías Municipales con la Red de Bibliotecas Públicas, Operativos con el COE, Operativo de Limpieza con los Bomberos, fotos, Informe ONESVIE, Convenio de colaboración con el MAP, Reuniones con analistas de otra organización, plan de trabajo interinstitucional con ONE.	
---	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La imagen global de la organización se mide a través de la encuesta de satisfacción, cuyos resultados se toman en cuenta para la elaboración de los planes estratégicos, planes operativos y metas institucionales. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Satisfacción Ciudadana 96.35%, Servicios Presenciales 98%, Servicios Virtuales 94.7%, Elementos Tangibles 97%, Fiabilidad 98.2%, Capacidad de Respuesta 98%, Seguridad 99%, Empatía 97.7%, Informe Encuesta de Satisfacción, Socialización Encuesta de Satisfacción.	

<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Se evidencia la realización de la Encuesta de Satisfacción Institucional de la Calidad de los Servicios Públicos 2022 a los ciudadanos en la cual expresaron su satisfacción en los diferentes puntos:  Elementos Tangibles 97%  Fiabilidad 98.2%  Capacidad de Respuesta 98%  Seguridad 99%  Empatía 97.7%  Servicios Presenciales 98%  Servicios Virtuales 94.7%  Índice de Satisfacción General 96.35%</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Satisfacción, Socialización Encuesta de Satisfacción.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Contamos con el acompañamiento de los ciudadanos en el proceso de la toma de decisiones en la organización. <b>Evidencias:</b> Buzón de Quejas y Sugerencias, tanto presencial como digital, Sistema de Denuncia 311, Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios Públicos 2022, Valoración de 96.35%</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia a través de la Encuesta Institucional.  <b>Evidencias:</b> Informe Encuesta Institucional.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos y servicios mediante la valoración de estos a través de la Encuesta Institucional 2022. Con un nivel de confianza de 98%. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Estamos ubicados en un lugar céntrico con acceso a transporte público y con acceso a personas con discapacidad. Contamos una División a Personas con Discapacidad. Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables en un 96.8% y el horario de atención al público 96.3%. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	Se evidencia la recolección de información a través de la encuesta aplicada 96.35%. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	De los encuestados el 45.30% representan el género femenino, 54.70% representan el género masculino en los servicios presenciales, servicio a personas con discapacidad 33%, género femenino 67.10% y masculino 32.90% en los servicios virtuales. Con relación a la edad 18-24 23%, 25-31 12.40%, 32-38 19.80%, 39-45 9.90%, 46-52 16.80%, 53-59 6.80% y más de 60 11.20%. Contamos con rampas, para facilitar el acceso a personas con discapacidad. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Satisfacción.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se evidencia una satisfacción de un 93.6% con relación a la modernización de las instalaciones y los equipos. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.	
6) Agilidad de la organización.	La institución tiene un 98% de satisfacción, que es el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado que va de	

Documento Externo  
SGC-MAP

	la mano con la agilidad de la organización. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.	
7) Digitalización en la organización.	La BNPHU evidencia una satisfacción de un 93.6% de la modernización de las instalaciones y equipos tecnológicos que va de la mano con la digitalización de la organización. <b>Evidencia:</b> Informe de Satisfacción.	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia una satisfacción de un 98.8% con relación al tiempo de espera al factor tiempo que tuvo que esperar el ciudadano hasta que se le atendiera. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La institución cuenta con buzones de quejas y sugerencias, gestionadas a través del Comité de Calidad. El tiempo de respuesta se ofrecerá en un tiempo no mayor a 15 días laborables después de ser recibidas. <b>Evidencias:</b> Informes Buzón de Quejas y Sugerencias, correo <a href="mailto:servicios@bnphu.gob.do">servicios@bnphu.gob.do</a> , Informes del 31 I y SAIP.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad, el usuario recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad vía correo electrónico expresando disculpas y explicaciones por la causa del incumplimiento y expresando las medidas que se	

	tomaran. <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso, Correo electrónico.	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	La Biblioteca Nacional cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos para los servicios. Durante las mediciones se obtuvo un nivel de cumplimiento de un 80% general de los servicios. <b>Evidencia:</b> Informe evaluación de cumplimiento carta compromiso.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Contamos con nueve (9) canales de información. El preferido por nuestros ciudadanos fue vía presencial con un 98%, virtual 94.7%. <b>Evidencias:</b> Carta Compromiso, Mural Informativo, Twitter, Facebook, Portal Institucional, Instagram, YouTube, Boletín Informativo, Informe de Satisfacción Ciudadana 2022, WhatsApp Institucional, Correos: <a href="mailto:servicios@bnphu.gob.do">servicios@bnphu.gob.do</a> , <a href="mailto:calidad@bnphu.gob.do">calidad@bnphu.gob.do</a> , <a href="mailto:serviciosdisepedi@bnphu.gob.do">serviciosdisepedi@bnphu.gob.do</a> .	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Se evidencia que la institución ha logrado un 92.15%, en el primer semestre de este año 2022, en la evaluación mensual del Sub-portal de Transparencia por parte de la DIGEIG. <b>Evidencias:</b> Calificaciones Mensuales por la DIGEIG. Tablero de Indicadores.	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	Se evidencia el monitoreo de los Planes Operativos Anuales de la institución, mediante los indicadores de resultados, reflejando así el cumplimiento de las metas establecidas en el marco de los objetivos estratégicos. <b>Evidencia:</b> Informe de Ejecución Trimestral POA.	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	Se evidencia a través del SAIP, Certificación Normas NORTIC A2 y A3. <b>Evidencias:</b> Datos Abiertos, Informe SAIP.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Se evidencia una satisfacción de un 96.3% del horario de atención de los diferentes servicios. <b>Evidencia:</b> Informe de Satisfacción.	
6) Tiempo de espera.	A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de 98.8%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Satisfacción.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Se evidencia una satisfacción de un 96.2% de satisfacción en el tiempo de espera de los servicios solicitados. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Satisfacción.	
8) Costo de los servicios.	Se evidencia que todos los servicios son gratis <b>Evidencia:</b> Sección de servicios portal institucional.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada por el MAP y se encuentra en la página web disponible a la ciudadanía en general. <b>Evidencia:</b> Carta Compromiso al Ciudadano, Sección de servicios portal institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se evidencia
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Contamos con canales de información y comunicación a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus quejas, reclamaciones y sugerencias sobre los procesos de los servicios	

	que ofrece la organización. Quejas internas: 0, Quejas Externas: 2. <b>Evidencias:</b> Quejas, reclamos y sugerencias, Campaña del Silencio.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Se ha implementado el módulo de circulación y préstamos del sistema de SIGB KOHA. <b>Evidencia:</b> KOHA.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción, se muestra que los encuestados el 45.30% refleja el género femenino y el 54.70% el género masculino de los servicios presenciales, 67.10 género femenino y 32.90 género masculino en los servicios virtuales. <b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Satisfacción.	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	La Biblioteca revisa de forma periódica con los grupos de interés sus necesidades y el grado en que se cumplen. <b>Evidencia:</b> Informe de Ejecución Trimestral Plan Operativo Anual (POA). Informe Encuesta de Satisfacción.	No se evidencia seguimiento a los informes de POA

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	Se evidencia la participación ciudadana a través de los servicios ofrecidos en el Portal de Transparencia. <b>Evidencia:</b> Estadísticas Institucionales.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 92.15% en el primer semestre	

del 2022 por parte del portal de transparencia institucional. **Evidencia:** Informe DIGEIG 2022.

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Se evidencia a través de los resultados de la Encuesta de Clima, con un nivel de satisfacción general positivo de 73% y con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 96%. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción y Encuesta de Clima.	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		No se evidencia
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La organización aplica la Encuesta de Clima Organizacional donde se expresa acciones de mejora, así como la conformación de diferentes comités para identificar y gestionar la mejora continua de los servicios y procesos como el Comité de Calidad, el cual elabora la Autoevaluación CAF, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, ambos conformados por diferentes áreas. <b>Evidencias:</b> Comité de Calidad, Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Encuesta de Clima Organizacional.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	Se evidencian los resultados del nivel de satisfacción general en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional un 73% positivo y un 27% negativo.	

	Austeridad y Combate a la Corrupción: 77.22% Identificación con la Institución y Valores: 83.78% <b>Evidencias:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Se evidencia a través de la aplicación de encuesta de Clima Laboral a todos los miembros de la Biblioteca Nacional. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
6) La responsabilidad social de la organización.	Se evidencia desarrollo de acciones de responsabilidad social. <b>Evidencias:</b> Charla sobre las 3R's, Registro de Participantes.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La apertura de la organización para el cambio fue de un 75.78% <b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se evidencia los siguientes resultados en la Encuesta de Clima: Herramientas Tecnológicas: 81.39% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia la agilidad de la organización.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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.	Contamos con los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Liderazgo y Participación: 82% Disponibilidad y Recursos: 73.70% Comunicación: 81.85% Impacto de la Encuesta: 81.11% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La Biblioteca Nacional cuenta con los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Normatividad y Proceso: 77.50%	

	<b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Se evidencia en los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Cantidad de Trabajo: 65.78% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.	
4) La gestión del conocimiento.	Se evidencia que la Capacitación Especializada y Desarrollo de los colaboradores están de acuerdo en un 82.67% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Comunicación: 81.85% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Reconocimiento Laboral: 64.89% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Mejora y Cambio: 75.78% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Calidad de Vida Laboral: 82.78%	

	<p>Colaboración y Trabajo en Equipo: 83.34%</p> <p>Liderazgo y Participación: 82%</p> <p>Identidad con la Institución y Valores: 83.78%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Satisfacción en el Balance Trabajo Familia: 69.56%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Equidad y Género: 67.78%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Calidad de Vida Laboral: 82.78%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Servicio Profesionales de Carrera: 45.56%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Liderazgo y Participación: 82%</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.</p>	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Capacitación Especializada y Desarrollo: 82.67% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Clima Organizacional.	
---	---	--

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	La institución cuenta con Buzones de Quejas y Sugerencias, gestionadas a través del Comité de Calidad. Quejas internas: 0 <b>Evidencias:</b> Informe Buzón de Quejas y Sugerencias.	No se evidencia buzón interno en punto estratégico, ni los índices de Absentismo ni de Rotación de Personal.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Tenemos los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima Organizacional: Nivel de Mejora y Cambio: 75.78% Plan de Mejora Anual, con el CAF, a través del Comité de Calidad. <b>Evidencias:</b> Comité de Calidad, Plan de Mejora, Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por	Se evidencia que en el informe de Encuesta de Satisfacción 2022, con relación al trato recibido por el ciudadano/cliente del personal de la institución refleja un 98.2% de satisfacción y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los ciudadanos/clientes arroja un resultado	

el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	de un 97.7%. <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta Satisfacción Ciudadana.	
--	---	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	La organización evidencia a través de la evaluación por desempeño realizada anualmente al 100% de cumplimiento. <b>Evidencia:</b> Relación de evaluaciones del desempeño.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Organizacional. Nivel de uso de las Tecnologías: 81.39% <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Clima Organizacional.	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se evidencia
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia.

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		No se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos clientes.
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).		No se evidencia.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La organización realiza actividades culturales (foros, paneles, puesta en circulación de libros) abiertas al público y permite el préstamo de sus instalaciones para actividades de otras entidades. <b>Evidencias:</b> Calendario Semanal, Fotos de actividades, Portal Web, Registro de Participantes.	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética con un nivel de cumplimiento 92.15% de la ley 200-04 (evaluación de 6 meses, enero-junio). El estado de derecho a la igualdad, contamos con una División de Servicios a Personas con Discapacidad.	

	<b>Evidencias:</b> DISEPEDI, Portal de Transparencia, Evaluaciones Mensuales DIGEIG.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG). La última evaluación del mes de mayo fue de un 95.1%. <b>Evidencias:</b> Evaluación de la DIGEIG, Informe enero-mayo 2022, evaluados.	

### Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	La Biblioteca Nacional, cuenta con una Campaña del Silencio, realiza labores de saneamiento ambiental para preservar y mantener los recursos patrimoniales, se está realizando el cambio de bombillos y lámparas fluorescentes a led. <b>Evidencias:</b> Comité del Silencio, Correo de Convocatoria, Minutas de Reunión.	No se evidencia una buena distribución eléctrica, ni control del agua y sistema de acondicionador de aire.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Se han realizado reuniones periódicas con el grupo Amigos y Amigas de la Plaza de la Cultura y el Patronato de la Biblioteca Nacional. <b>Evidencias:</b> Actas de reunión, fotos.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia.
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente	La Biblioteca Nacional evidencia el apoyo a la diversidad con la creación de una División de Servicios a Personas con Discapacidad, así como la	No se evidencia un levantamiento por parte de RRHH sobre servidores con discapacidad.

desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>inclusión laboral cumpliendo con el artículo 14 de la ley 5-13 Sobre Discapacidad en la República Dominicana.</p> <p>Número de beneficiarios: 10 personas.</p> <p><b>Evidencia:</b> División de Servicios a Personas con Discapacidad (DISEPEDI)</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>La organización realiza asesorías técnico-metodológicas en diferentes procesos: bibliotecológicos, profilaxis y estudios microbiológicos medioambientales a instituciones públicas y privadas. <b>Evidencias:</b> Informes, Fotos.</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>La Biblioteca Nacional, desde su Departamento de Gestión Cultural, realiza intercambio productivo de conocimientos e información.</p> <p>Puestas en circulación: 3</p> <p>Conferencias: 6</p> <p>Izamientos de banderas para celebrar/conmemorar efemérides históricas y literarias: 2</p> <p>Coloquios: 1</p> <p>Talleres: 4</p> <p>Recitales (dentro del marco de la FILSD 2022 y para celebrar/conmemorar efemérides históricas y literarias): 5</p> <p>Premios: 2</p> <p>Exhibiciones/Exposiciones, homenajes y otros para celebrar/conmemorar efemérides históricas y literarias: 8</p> <p><b>Evidencias:</b> Videos, fotos, Registro de participantes</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Se evidencian acciones de prevención en materia de salud, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Jornadas de Vacunación COVID-19, Jornada Odontológica y Visual. Limpiezas focalizadas y generales, Charla sobre Riesgos</p>	No se evidencia dirigida a los ciudadanos/clientes.

	Laborales. <b>Evidencias:</b> Fotos, Registro de Participantes, IDOPPRIL, CND.	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencia mediciones de responsabilidad social.

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:***

#### **Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se evidencia en los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, el nivel de valoración general es de un 96% de satisfacción. En la evaluación de la Carta Compromiso por los técnicos del MAP, muestra resultados de un 80% de la calidad de cumplimiento.  <b>Evidencia:</b> Informe Encuesta de Satisfacción, Carta Compromiso.	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Se evidencian los resultados en términos de impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos, los cuales se encuentran en la Memoria Institucional. <b>Evidencias:</b> Memoria Institucional 2021, Informes de Seguimiento del POA.	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia evaluación comparativa en términos de productos y resultados.

4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia grado de cumplimiento de contratos/acuerdos.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Se realizan evaluaciones periódicas y auditorías por parte de distintas organizaciones. <b>Evidencia:</b> Informe de Evaluación ONESVIE, Evaluación Carta Compromiso, Auditoría SISTICGE, Auditoría SISMAP, Cuadro de mando integral.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia resultados de innovaciones en servicios/productos.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No de evidencia resultado de la implementación de reformas del sector público.

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se evidencia
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia mejoras e innovación.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia mediciones sobre la eficacia de las alianzas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando		No se evidencia mejora en el uso de papel, ahorro de tiempo.

en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia.
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia resultados de reconocimiento por la participación en concursos.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		No se evidencia
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia medición de la eficiencia de costos-efectividad.

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