

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Museo Nac. de Historia Natural "Prof. Eugenio de Jesús Marciano"**

**FECHA:**

05/07/2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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 institución ha elaborado el Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025 y el Plan Operativo Anual POA 2023 con el seguimiento del MEPyD.  <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2023-2025 POA 2021, 2022, 2023	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución, dentro de su Planificación Estratégica, plasma un marco de valores basados en objetividad, compromiso, respeto, responsabilidad y honestidad; comunes al sector público y alineado con la misión y visión de la organización.  <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2023-2025	
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:	La institución elaboró su Planificación Estratégica 2023-2025 acorde a la END, a los ODS y al PNPSP  <b>Evidencias:</b>	

<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Planificación Estratégica 2023-2025</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 institución coloca la misión, la visión y sus valores en lugares visibles de la organización, así como en el carnet de identificación de los colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b> Carnet de identificación de los colaboradores 2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano Pantalla de la Recepción</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 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>La institución revisa periódicamente la misión, la visión y los valores para que se mantenga actualizada y acorde a las nuevas exigencias del momento.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2016-2021 Planificación Estratégica 2023-2025</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</p>	<p>La institución posee un Código de Ética Institucional y mantiene un contacto directo con la institución que rige la materia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Oficial de Ética e Integridad Código de Ética Institucional</p>	

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	Campaña Educativa sobre Valores Éticos 2021-2023 Buzones de Ética (Denuncia y Sugerencias) Actas del Comité de Compras y Contrataciones	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La institución promueve las iniciativas entre sus líderes y colaboradores, dándoles oportunidad de crecimiento profesional y personal, siempre vinculados a los valores institucionales.  <b>Evidencias:</b> Evaluación de Desempeño 2020-2022 Registro de Acciones Relevantes Actividades de Integración Resultados de Encuesta de Clima 2022	

**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>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b> 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.		

No se ha realizado

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 institución realiza Acuerdos de Desempeño y monitoreos de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Acuerdos de Desempeño 2020-2022  Minutas de monitoreo Acuerdos de Desempeño 2023</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>No se ha realizado.</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 monitorea, de manera permanente, los logros estratégicos y elabora mitigación para los riesgos detectados, conforme a las áreas</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes periódicos y revisión trimestral de la ejecución de los planes Operativos departamentales 2021-2023  NOBACI 85.47%  SISCOMPRA 89%  DIGECOG 97%  SISANOC 97%</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 institución está trabando en la implementación del CAF. Evidencias: Comité de calidad, la autoevaluación CAF, la matriz de puntuación</p>	<p>No se ha realizado la certificación con Norma ISO 900.</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 institución realiza una efectiva comunicación externa con los grupos de interés por medio de nuestra plataforma digital y redes sociales; y de manera interna a través de los correos electrónicos y los buzones de sugerencia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzón de sugerencia Página web institucional Redes sociales Correos institucionales Murales</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>		

En la institución se realizan reuniones semanales de Directivos y Encargados para dar seguimiento a los procesos y a los proyectos.

**Evidencias:**

- Listado de participantes de las reuniones realizadas
- Reuniones del Comité de Compras y Contrataciones
- Reuniones del SISTAP

<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 mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas. La</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>comunicación externa se maneja enfocada a los grupos de interés</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Circulares informativas</li> <li>Buzón de sugerencia</li> <li>Murales informativos</li> <li>Página web institucional</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Redes sociales</li> <li>Entrevistas en la prensa oral y escrita</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Con la participación de los empleados de los departamentos involucrados, la institución está comprometida con la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Operativo Anual (POA) 2021- 2023</li> <li>Registros fotográficos de las exhibiciones viejas y nuevas</li> <li>Discurso de los recorridos, modificados</li> <li>Creación de nuevas exhibiciones</li> <li>Plan de Capacitación Anual 2021, 2023</li> <li>Lista de participantes a las capacitaciones</li> <li>Matrices de las NOBACI 2021-2023</li> <li>Plan de Mejora NOBACI 2018</li> <li>Reunión de trabajo NOBACI</li> <li>Lista de participantes en reunión</li> <li>NOBACI 2021-2023</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución informa a los colaboradores los posibles cambios a realizar y efectos esperados; de igual forma, a los grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos</li> <li>Circulares informativas</li> </ul>	

	Buzón de sugerencia externo Murales informativos Página web institucional
--	---

--	--

**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>		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La máxima autoridad se ha comprometido a fortalecer la gestión institucional y emprender acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Declaración jurada de bienes  Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2025, 2016-2021  Reuniones de la directora general con representantes de las áreas  Foto de Reconocimiento al personal por el cumplimiento del plan de trabajo  Uso diario del carnet (los líderes)  Reuso del papel (amigable con el ambiente)  Oficial de Integridad Gubernamental  Zafacones de reciclaje  Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI)  Control de asistencia a las reuniones</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 los colaboradores 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Interna</li> <li>Circulares</li> <li>Procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias,</li> <li>Relación de las quejas y sugerencias de los Buzones</li> <li>Política de Gestión de Recursos Humanos</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Fotos de evento</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La información se da a todos los empleados de manera periódica, así como las consultas sobre los asuntos claves.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Circulares</li> <li>Correos electrónicos a todo el personal</li> <li>Mural informativo</li> </ul>	
<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 institución facilita a los colaboradores cursos de capacitación, dentro y fuera del Museo; se suministran los materiales necesarios y se les conceden horas de estudio dentro de su horario laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de participación a talleres 2021-2023</li> </ul>	

	<p>Plan de Capacitación 2021-2023</p> <p>Correos electrónicos solicitando permisos para estudio</p> <p>Manual de Inducción</p> <p>Planilla de detección de necesidades de capacitación 2023</p> <p>Evaluación de desempeño 2021-2023</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 se preocupa por tener el relevo y suplencia de acuerdo a sus competencias, delegando las responsabilidades correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos de desempeño 2021-2023</p> <p>Colocación de Incidente crítico positivo para el empleado</p> <p>Procedimiento de cobertura de suplencias por cargo 2021-2023</p> <p>Correo electrónico delegando funciones</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución posee un plan de capacitación en miras de que los colaboradores desarrollen sus competencias y puedan cumplir con sus responsabilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de capacitación Anual 2021-2023</p> <p>Correos electrónicos informando sobre los talleres</p> <p>Listado de asistencia a los talleres de capacitación 2021-2023</p> <p>Fotos de Capacitaciones</p> <p>Capacitaciones especializadas de acuerdo al cargo</p>	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Durante todo el año la organización premia el esfuerzo de los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de compensación y beneficios</li> <li>Bono por desempeño 2020-2022</li> <li>Premio Ballena de Oro 2021-2023</li> <li>Empleado del año 2021-2023</li> <li>Correos de felicitación</li> <li>Colocación de Incidentes críticos positivos</li> <li>Programa Asistencia Perfecta</li> <li>Otorgamiento de día libre por cumplimiento de metas y apoyo institucional</li> <li>Celebración de los logros institucionales en donde se reconoce la entrega, servicio y responsabilidad a diversos colaboradores</li> <li>Fotos Actividad de Reconocimiento</li> </ul>	
---	--	--

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

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

<p>1) <b>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.</b></p>	<p>A lo interno de la institución existen varios acuerdos y convenios con los grupos de interés, donde se definen las principales necesidades actuales y futuras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</li> <li>Acuerdo con el Grupo Jaragua</li> <li>Acuerdo con Propagas</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</li> <li>2da versión de la Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>
--	--

<p>2) <b>Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</b></p>	<p>Como institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente, nos mantenemos en reuniones constantes con ellos para dar apoyo a las políticas a definir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros del Comité de Biodiversidad</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Miembros de Co-Gestión Parque Nacional Valle Nuevo Gestión de Especies exóticas	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>EL MNHN identifican las políticas públicas relevantes para la institución y las incorporan a la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Conservación, protección del medio ambiente</li> <li>Instalación de luces led</li> <li>Cambio del aire central</li> <li>Conservación de la biodiversidad</li> <li>Brochures Informativos físicos y página Web</li> <li>Acuerdo Institucional con IDOPPRIL</li> <li>Convenio con la Tesorería Nacional (SIRITE)</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Como institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente, nos mantenemos en reuniones constantes para dar apoyo con las políticas a definir.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros del Comité de Biodiversidad</li> <li>Miembros de Co-Gestión Parque Nacional Valle Nuevo</li> <li>Gestión de Especies exóticas</li> <li>Plan Estratégico Institucional 2023-2025</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Al realizar los acuerdos con los grupos de interés, desarrolla y gestiona las necesidades actuales y futuras para el bien del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> </ul>	

	<p>Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)</p> <p>Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</p> <p>Acuerdo con el Grupo Jaragua</p> <p>Acuerdo con Propagas</p> <p>Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</p> <p>International Council of Museums (ICOM)</p> <p>Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</p> <p>Acuerdo de cooperación mutua con Galería 360</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución, a través del área de Investigación y Conservación, participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales y representativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Charlas de Divulgación Científica con el grupo Plagiodontia</p> <p>Intercambio científico con universidades del Extranjero</p> <p>Intercambios con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</p> <p>Intercambios con el Centro de Investigaciones de Biología Marina (CIBIMA)</p> <p>Correo de convocatoria</p> <p>Noche Larga de los Museos</p> <p>Fotos de actividades realizadas</p> <p>Notas de prensa publicadas</p> <p>Página Web institucional</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>La institución mantiene presencia en las redes sociales y a través de publicaciones de las actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	Facebook Instagram YouTube Twitter Página web Boletín informativo Revista de Investigación Novitates Caribaea Fotos de Capacitaciones y actividades al ciudadano Carta Compromiso al Ciudadano CCC	
--	--	--

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se han identificado las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, así como los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación Estratégica 2023-2025, 2016-2021</li> <li>Plan Operativo Anual (POA) 2021- 2023</li> <li>2da. Versión Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos y Estratégicos</li> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica</li> </ul>	

	<p>Dominicana (SOADOM)  Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)  Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)  Acuerdo con el Grupo Jaragua  Acuerdo con Propagas  Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)  International Council of Museums (ICOM)  Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés ligados a la institución y se realizan encuestas de satisfacción para determinar las necesidades y expectativas del ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sugerencias y quejas recibidas a través del buzón de sugerencias  Plan Estratégico Instituciones PEI 2023- 2025, 2016-2021  Encuestas de satisfacción interna aplicada a usuarios externos 2021-2023</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución mantiene un constante monitoreo de las reformas del sector público para poder adecuar las estrategias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Planificación Estratégica Institucional 2023-2025, 2016-2021  Plan Operativo Anual (POA) 2021-2023  Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza, en el tiempo correspondiente, el análisis de desempeño interno y actualiza la documentación según el análisis.</p>	
	<p><b>Evidencias:</b>  Planificación Estratégica Institucional 2023-2025  NOBACI 85.47%  SISMAP 58.55 %  SISANOC 97 %  SISCOMPRA 89%</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La institución trabaja arduamente para que la misión y la visión del Museo pasen a ser objetivos estratégicos y operativo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planificación Estratégica Institucional 2023-2025  Plan Operativo Anual (POA) 2021-2023  2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano  Memorias Institucionales 2020, 2021, 2022</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución involucra a los grupos de interés en el momento de elaborar su planificación estratégica,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>para escuchar y tomar en cuenta sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planificación Estratégica Institucional  2023-2025  Como evidencian el involucramiento de los grupos de interés?</p>
--	--

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Dentro de los planes de la institución se incluyen actividades de responsabilidad social relacionadas con el medio ambiente y dando cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planificación Estratégica Institucional  2023-2025, 2016-2021  Plan Operativo Anual POA 2021-2023  Jornadas de la salud 2021, 2022  Actividades relacionadas con el cuidado del medio ambiente</p>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>La institución elabora el Presupuesto Anual, el Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencias:</b>  Presupuesto Anual 2021-2023  Plan Operativo Anual (POA) 2021-2023  Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, 2022, 2023</p>	

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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.	<p>La institución ha definido su Plan Estratégico para el período 2023-2025 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir a través de un proceso de planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2023-2025, Plan Operativo Anual 2021-2023</p>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Se han elaborado los Planes Operativos departamentales y se han unificado en un POA general, acorde a los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2023-2025 Plan Operativo Anual 2021-2023</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Los objetivos, estrategias, planes y tareas son comunicados a todas las áreas de la institución y colocado en el portal de transparencia</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal de Transparencia de la institución Remisión de planes operativos a las áreas de manera física y digital</p>	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los	<p>La institución monitorea los logros de la institución por medio de los indicadores de ejecución del POA y</p>	

<p>mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>las evaluaciones de desempeño de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe semestral de ejecución POA</li> <li>Minutas trimestrales de seguimiento de los acuerdos de desempeño 2023</li> <li>Reporte trimestral en el SIGEF (97%)</li> <li>Reporte de Ejecución SISCOMPRA 89%</li> <li>Reporte de Ejecución SISANOC 97%</li> </ul>	
---	--	--

**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>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La institución realiza continuas evaluaciones para identificar las necesidades organizacionales que lleven a cambios e innovaciones tecnológicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Listado de participantes a los talleres de capacitación en herramientas tecnológicas

Plan Operativo Anual (POA) 2021-2023

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021-2023

<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se han realizado intercambios culturales donde se comparten experiencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos de invitación y solitud de Viáticos</li> </ul>	
---	---	--

	<p>Página Web  Redes Sociales  Boletín Informativo  Revista Novitates Caribea  Divulgación de la ciencia a través de Plagiodontia  Canal de YouTube  Minicharlas</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución comparte los resultados relevantes a través de sus memorias anuales, reuniones de monitoreo al plan operativo anual (POA), al plan estratégico institucional (PEI) en las que se presentan los resultados que se han generado en el periodo evaluado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Memorias Institucionales 2020- 2022  Índice de gestión presupuestaria (DIGEPRES) 97%  Índice de compras y contrataciones (DGCP) 89%  Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 85.47%  Sistema de Monitoreo de la Gestión SISMAP 58.66%  Sistema de Análisis de Cumplimiento de las Normas Contable (SISACNOC 97%)</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes,</p>	<p>La institución motiva y escucha las nuevas ideas de los colaboradores y si éstas son viables, las implementa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de los cambios museográficos</p>	

reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	Buzones de Sugerencias Institucionales	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La institución planifica su presupuesto para asegurar la disponibilidad de recursos en la implementación de cambios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Presupuesto Institucional 2021, 2022, 2023  Plan de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, 2022, 2023  Plan Operativo Anual (POA) 2021, 2022, 2023</p>	

**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.	<p>La institución revisa los Acuerdos de Desempeño para detectar las necesidades de los recursos humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Acuerdos de Desempeño 2021, 2022,2023  Formularios de Detección de Necesidades 2021, 2022, 2023  Plan de Capacitación 2021, 2022, 2023</p>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en	<p>La institución aplica una política con criterios objetivos y siempre apegados a la Ley 41-08.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Concursos Públicos para contratación de Personal 2021, 2022, 2023  Actas de Concursos 2020, 2021 2022, 2023</p>	



<p>cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Planificación anual de RR. HH 2023, 2022 Escala aprobada por el MAP</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución respeta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Compensación Beneficios</li> <li>Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral.</li> <li>Guía de Inducción de personal</li> <li>Manual de Cargos por competencias 2020</li> <li>Manual de organización y funciones 2022</li> <li>Listado de suplencia</li> <li>Acuerdos de desempeño 2021-2023</li> <li>Escala Salarial 2020</li> <li>Flexibilidad de Horario entrada y Salida</li> <li>Trabajo remoto en circunstancias especiales</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		
	<p>No se ha medido</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución monitorea y evalúa el rendimiento de los colaboradores para así apoyar una cultura de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual de organización y funciones 2022 Manual de Cargos por competencias 2020 Acuerdos de Desempeño 2021, 2022, 2023 Acuerdos Desempeño Periodo Probatorio Formulario Monitoreo Acuerdos de Desempeño Plantilla Resultados de Evaluación 2021, 2022, 2023 Acuse de Inducción al Puesto</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		<p>No se ha realizado</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las</p>	<p>Se ha realizado una recopilación de informaciones, a través de un formulario de capacidades, sobre las</p>	

<p>habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>tareas desarrolladas para implementar un plan de desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Acuerdo de desempeño 2021, 2022, 2023          Detección de necesidades de capacitación          Plan de Capacitación 2021, 2022, 2023</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución ha iniciado un plan de capacitación para desarrollar los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Plan de Capacitación Anual          Aviso a concurso          Concursos Públicos          Acuse de inducción</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El museo posee una cultura de potenciar los recursos internos y apoya a su gente a que realice estudios superiores.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Entrenamientos Online bajo las plataformas de Zoom, Google Meet          Canal de Youtube          Permiso para estudios especializados          Plan de Capacitación          Listados de asistencias a cursos y talleres          Minutas de reuniones          Comité de Calidad          Comité del SISTAP          Equipo Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p>	

4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.

	No se ha r medido	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución implementa un Plan de inducción para los nuevos empleados y cuenta con un Plan de capacitación para mejorar el desempeño de las funciones de acuerdo a las necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación</li> <li>Guía de Inducción de los nuevos empleados</li> <li>Acuse de Inducción al Puesto</li> <li>Formulario de Evaluación Personal</li> <li>Solicitud Taller de Inducción a la Administración Pública</li> <li>Taller de Inducción a la Administración Pública</li> <li>Solicitud Taller de la ley 41-08 y Régimen Ético</li> <li>Taller de la ley 41-08 y Régimen Ético</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>EL MNHN realiza de manera oportuna los movimientos y ascensos de los empleados de manera interna y externa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones de personal promovido y/o ascendido</li> <li>Carpeta de concursos</li> <li>Correo de difusión vacantes portal concursu</li> </ul>	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución realiza formación virtual y por medios electrónicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos a través de la plataforma zoom</li> <li>Charlas de divulgación científica a través de Youtube</li> <li>Reuniones por Microsoft Team</li> <li>Cursos virtuales del INAP y de INFOTEP</li> <li>Charlas virtuales impartidas por el MAP</li> </ul>	

<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución mantiene actividades formativas a través de los órganos rectores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenamiento para la oficial de integridad en la DIGEIG</li> <li>Entrenamientos para las áreas de Contabilidad y Compras a través de CAPGEFI y Compras Dominicanas</li> <li>Charla sobre Seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>Charla sobre Hipertensión Arterial</li> <li>Charla sobre Diabetes y sus consecuencias</li> <li>Socialización a todo el personal del Código de ética institucional</li> <li>Entrenamiento sobre Extinción de Incendios y Evacuación.</li> <li>Charlas sobre Evacuación de Ocupantes</li> <li>Registro de asistencias a charlas</li> <li>Fotos de charlas y talleres</li> </ul>

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución tiene programas de formación en los cuales se preocupa por capacitar a su personal. Se notan avances de los colaboradores y aprovechamiento del aprendizaje, mediante las evaluaciones trimestrales de los Acuerdos de Desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones diversas</li> <li>Acuerdos de desempeño</li> <li>Planificación Estratégica Institucional 2023-2025</li> </ul>	

**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>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) 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>El MNHN posee una política de puertas abiertas a la vez que promueve la cultura de dialogo y comunicación propiciando así el aporte de ideas de los colaboradores y fomentando el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de Asistencia a reuniones</li> <li>Reuniones periódicas de equipos de trabajo</li> <li>Minutas Monitoreo del POA</li> <li>Reuniones equipo del SISTAP</li> </ul>	

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)).

	No se ha realizado	
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.	Se realizan reuniones de trabajo con la participación de los directivos de todas las áreas para discutir planes.  <b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones semanales de las áreas Minutas de reuniones mensuales SISTAP	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.  <b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño 2020-2022 Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	Una vez al año se realiza una encuesta de clima laboral a los colaboradores para medir el índice de satisfacción laboral en la institución.  <b>Evidencias:</b> Encuesta de clima laboral 2022 Solicitud de aplicación de Encuesta de clima	

	laboral 2022, 2023	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La institución cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de Seguridad y Salud laboral</li> <li>Conformación del Comité SISTAP</li> <li>Talleres Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>Listado de Asistencia Jornada de la Salud</li> <li>Entrenamiento en Extinción de Incendios y Evacuación</li> <li>Fotos de Actividades</li> <li>Distribución de mascarillas y manitas</li> <li>Limpias a los empleados y las oficinas</li> </ul>	
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>La institución asegura las condiciones para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los colaboradores, con un 100% de aceptación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibilidad para entrar más tarde y salir más tarde (cambios de Horario registrados en el reloj biométrico)</li> <li>Otorgamiento de licencias por estudios con o sin disfrute de sueldos</li> <li>Acción de Personal de Licencias por Estudios</li> <li>Permisos para estudios universitarios</li> <li>Capacitaciones y talleres (impartir y recibir docencia)</li> <li>Licencias pre y post natal, matrimonio o fallecimiento o cuidar un familiar directo</li> <li>Día libre por motivo de cumpleaños</li> <li>Permisos para actividades personales</li> <li>Permiso para Teletrabajo</li> </ul>	



8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado
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>La institución reconoce a los empleados que desempeñan su labor de forma correcta, por medio de reconocimiento al mejor empleado del año, bono de desempeño y otros</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de desempeño 2021-2023</li> <li>Premio al empleado del año</li> <li>Día libre por cumpleaños</li> <li>Premio la Ballena de Oro 2019-2022</li> <li>Libramiento Nóminas de pago bonos</li> <li>Política de Compensación, Beneficios e Incentivo.</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.I. 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	<p>La organización identifica los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, y construye relaciones sostenibles</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos de los proveedores</li> <li>Acuerdo con IDROPRI</li> </ul>	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Acuerdo con Green Love          Acuerdo con la Fundación Propagas          Acuerdo grupo Jaragua          Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)          Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)          Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)          Convenio con la Tesorería Nacional (SIRITE)</p>	
<p>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.</p>	<p><b>El MNHN posee</b> acuerdos de colaboración para lograr beneficios mutuos e intercambiar conocimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)</li> <li>Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)</li> <li>Escuela de Biología (UASD)</li> <li>Fundación Propagas</li> <li>Grupo Jaragua</li> <li>Base de dato de Global Biodiversity Information Facility (GBIF)</li> </ul>	
<p>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.</p>	<p>La institución ha identificado el rol de cada socio dentro de su alianza estratégica y sistemática evaluando su impacto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</p> <p>Fundación Propagas</p> <p>Base de dato de Global Biodiversity Information Facility (GBIF)</p>
--	--

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución identifica y define las necesidades de realizar acuerdos con las empresas público-privadas (APP).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT)</li> <li>Proyectos con Valle Nuevo</li> <li>Proyectos con Medio Ambiente (Especies exóticas invasoras)</li> <li>Proyectos con el Jardín Botánico Nacional</li> <li>Acuerdo con IDOPPRIL</li> <li>Acuerdo con la Fundación Propagas</li> <li>Acuerdo con Green Love</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La institución se rige por la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones, seleccionando los proveedores que cumplan con el perfil solicitado en la base de contratación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Acceso a la Información (OAI)</li> <li>Portal de transparencia de la institución</li> <li>Portal transaccional de la Dirección General de Compras</li> <li>Licitaciones y procesos de compra</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con su Oficina de Acceso a la Información, que se encarga de subir todos los datos relacionados con la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Página Web (Portal de Transparencia institucional)  Oficina de Acceso a la Información (OAI)  Certificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos.  Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)</p>	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución revisa semanalmente los buzones de sugerencias y quincenal revisa y tabula las encuestas de satisfacción para así recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción al ciudadano externa</li> <li>Formulario de encuestas</li> <li>Enlace directo de Datos Abiertos</li> <li>Procedimiento de gestión de buzón de denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones</li> <li>Enlace en el portal web a línea 311</li> <li>Carta Compromiso 2da. Versión</li> </ul>	
<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>Para desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Redes sociales</li> <li>2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>Informe de evaluación CCC 2022</li> <li>Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos del MAP</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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 gestión financiera se encuentra alineada con los objetivos establecidos por la institución y cumpliendo con las normativas de las leyes de presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe mensual de las ejecuciones presupuestarias 2021, 2022, 2023</li> <li>Presupuesto anual 2021,2022, 2023</li> <li>Revisión periódica del Plan Operativo Anual (POA) 2021,2022,2023</li> <li>Reportes trimestrales a la Dirección General de Presupuesto (Digepres) 97%</li> <li>Plan de Compras y Contrataciones 2021, 2022, 2023</li> <li>Medición del PACC 89%</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con los departamentos para evaluar las medidas a tomar en cuanto a la ejecución del presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del PACC institucional 2021, 2022, 2023</li> <li>Elaboración de Presupuesto 2021, 2022, 2023</li> <li>Informe de Ejecución POA 2021, 2022, 2023</li> <li>Actas de reuniones comité de compras</li> </ul>	
<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>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto y de su ejecución mensual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de transparencia 84%</li> <li>Sistema de Información de la Gestión</li> </ul>	

	<p>Financiera (SIGEF) 97%</p> <p>Presupuesto Institucional 2021, 2022, 2023</p> <p>Ejecución Presupuestaria 97%</p> <p>Plan Anual de Compras (PACC) 2021, 2022, 2023</p> <p>Procesos de compras 2021, 2022, 2023</p> <p>Inventarios de Activos Fijos y Almacén</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>La institución cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera (SIAFE) mediante las herramientas del SIGEF que integra todos los sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) 97%</p> <p>Ley 340-06</p> <p>Presupuesto Anual 2021, 2022, 2023</p> <p>Ejecución del Presupuesto 97%</p> <p>Inventario al almacén y al material gastable</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>La institución trabaja en base a presupuesto y costos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021, 2022, 2023</p> <p>Presupuesto plurianual</p> <p>Ejecución Presupuestaria</p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023- 2025</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Departamento Administrativo y Financiero delega las responsabilidades financieras en las áreas correspondientes, como presupuesto, contabilidad y compras y contrataciones, tal como se establece</p>	

	<p>en el Manual de Organización y Funciones, manteniendo el control financiero de todas las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Cargos por competencias 2020</li> <li>Manual de organización y funciones 2022</li> <li>Ejecución de pagos a suplidores</li> <li>Inventarios de activos fijos</li> <li>Inventario de almacén</li> <li>El PACC y su seguimiento 2021, 2022, 2023</li> <li>Presupuesto 2021, 2022, 2023</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El MNHN proporciona sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de capacitación y desarrollo 2021, 2022, 2023</li> <li>Acción de personal de licencias de estudios y formulario de permiso</li> <li>Minicharlas Educativas</li> <li>Charlas de la Plagiodontia mensuales</li> <li>Texto de los recorridos guiados</li> <li>Políticas y procedimientos de Backup</li> <li>Almacenamiento de información en el</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>Servidor Base de datos Carpeta compartida (nube)</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución utiliza, de manera eficaz, toda la información disponible externamente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Página Web (Portal de Transparencia institucional)  Oficina de Acceso a la Información (OAI)  Certificación NORTIC A3 en Publicación de Datos Abiertos.  Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través de la transformación digital la institución aumenta su conocimiento y potencia sus habilidades digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)  Plan de Capacitación 202, 2022,2023  Listado de participantes a los talleres  Pantalla táctiles e interactivas</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución utiliza los medios digitales para recibir información externa y opiniones de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Foro de discusión en la página web  Pestaña de educación en la página web  Charlas por Youtube de la Plagiodontia</p>	

	<p>Redes Sociales INAP Virtual Infotep Virtual</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución mantiene su sección de Transparencia actualizado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal de transparencia 84% SISANOC 97% Ejecución Presupuestaria 97% SISCOMPRA 89%, Monitoreo de las redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución desarrolla canales internos que garantizan que todos los colaboradores tengan acceso a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b> Murales Circulares Carpeta compartida (nube) Correos electrónicos Manual de Cargos y Funciones 2022 Documentos Controlados Aprende con el Museo Boletín Educativo Institucional Plan Institucional de Emergencias Acuerdos de desempeño 2021, 2022, 2023 Charlas de Plagiodontia presenciales y</p>	

	Virtuales	
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.	<p>A través de la Oficina de Acceso a la Información y de la página web, la institución asegura el acceso y el intercambio de información con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Acceso a la Información</li> <li>Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram)</li> <li>Página Web Institucional</li> <li>YouTube</li> <li>Portal de Transparencia</li> <li>Datos Abiertos</li> </ul>	

Portal 311

8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>La institución, a través de los responsables de área mantiene un constante benchlearning con los colaboradores bajo su mando, para transmitirles los conocimientos claves.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos</li> <li>Almacenamiento de Información en los backup</li> <li>Manual de Procedimientos</li> <li>Programa de suplencia por cargos</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se realizan levantamientos periódicos para adecuar la tecnología de acuerdo a las necesidades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional 2023-2025</li> <li>Plan Operativo Anual 2021, 2022, 2023</li> <li>Levantamiento realizado por el Soporte Técnico</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La institución evalúa la rentabilidad de los equipos, antes de su adquisición y monitorea que sea realmente eficientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de antivirus</li> <li>Evaluaciones para la adquisición de equipos</li> <li>Renovación licencias de los Software</li> <li>Red de Almacenamiento</li> <li>Política de Costo Beneficio</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La institución se mantiene a la vanguardia con la utilización de la tecnología relevante.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacenamiento de la información en las nubes</li> <li>Uso de código QR en las exhibiciones</li> <li>Portal Datos Abiertos</li> <li>Nortic A3</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Página Web</li> </ul>	

<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En miras de modernizar el MNHN y enriquecer sus exhibiciones han sido implementados diversas herramientas tecnológicas para ser utilizadas por los visitantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Módulos interactivos</li> <li>Redes sociales</li> <li>Boletín digital</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Red de Almacenamiento en la nube y físico</li> <li>Copias de Seguridad para el resguardo de la información institucional</li> <li>Códigos QR</li> <li>Página Web</li> </ul>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La organización se plantea constantemente la mejora en los servicios prestado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociales</li> <li>Página web</li> <li>Módulos interactivos</li> <li>View Space</li> <li>Solicitud de Instalación de sistema de cobro electrónico SIRITE</li> <li>Convenio con la Tesorería Nacional</li> <li>Certificación NORTIC A2</li> <li>Certificación NORTIC E1</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución cuenta con las medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Adquisición de Licencias de Antivirus Backup de la información de la base de datos NORTIC A2 NORTIC E1</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La organización va acorde a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y se mantiene alineada a los objetivos nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política y procedimiento de Conversación del medio ambiente</li> <li>Recolección de cartuchos</li> <li>Ahorro en papel y tinta al usar las redes sociales</li> </ul>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones y equipos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de planta física con los informes correspondientes</li> <li>Mantenimiento de vehículos</li> <li>Plan de Mantenimiento a la Infraestructura</li> <li>Contrato para brillo de pisos y plomería</li> </ul>	

	<p>Contrato para mantenimiento de los Ascensores y montacargas</p> <p>Contrato para mantenimiento del aire central</p> <p>Contrato de Alarma 24</p> <p>Contrato de mantenimiento de los Equipos tecnológicos</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución proporciona instalaciones seguras a sus colaboradores y ciudadanos dando manteniendo constante a su edificación.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Plan de emergencia y evacuación</p> <p>Ruta de evacuación</p> <p>Plan de capacitación 2021, 2022, 2023</p> <p>Plan de Mantenimiento a la Infraestructura</p> <p>Contrato para mantenimiento de los ascensores</p> <p>Contrato para mantenimiento del aire central</p> <p>Comité del SISTAP</p> <p>Registro de participantes en Capacitaciones</p> <p>Cámaras de Vigilancia en todo el edificio</p> <p>Extintores en toda la edificación</p> <p>Detectores de humo</p> <p>Alarma de seguridad</p> <p>Personal de seguridad</p>	
<p>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.</p>	<p>Los activos fijos de la institución son gestionados a través del Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Formulario de movimiento de activos fijos</p> <p>Inventario físico de bienes de la Institución</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Solicitud Descargo a Bienes Nacionales  Oficios de descargo  Fundación de Saneamiento Ambiental de la Zurza (Fundsazurza/recolección de materiales para el reciclaje  Políticas Generales sobre los Planes para la Protección del Medio Ambiente  Acuerdo con Green Love)</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución facilita las áreas comunes para realizar actividades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Reuniones de SOADOM  Actividades de Bienes Nacionales  Reuniones de Fundación Propagas  Ministerio de Cultura</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La organización tiene una gestión permanente para garantizar el uso correcto, el funcionamiento y durabilidad de los medios de transporte.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Mantenimiento de vehículos  Mantenimiento aire central  Cambio a luces led  Cambio aires Split a Inverter  Campañas medioambientales sobre el ahorro de energía  Mantenimiento planta eléctrica  Informe de energía eléctrica</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>El edificio de la institución se encuentra dentro de una Plaza que cuenta con parqueos y que tiene facilidades de transporte público.</p>	



ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<b>Evidencias:</b> Mapa de ubicación de la institución Rutas de acceso del transporte público Asignación de parqueos al personal	
---	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	Cada cierto tiempo se revisan los procesos para modificarlos y adecuarlos a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal.  <b>Evidencias:</b> Mapa de procesos 2018 Manuales, Políticas, Procedimientos y guías elaborados, revisados y actualizados Correo, masivo de actualización del manual de Funciones 2023	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución gestiona sus procesos utilizando los documentos digitalizados que se encuentran almacenados en los diferentes medios.  <b>Evidencias:</b> Digitalización de los procesos de Compras Archivo de documentación en la nube Back up de la documentación Uso de los correos electrónicos Digitalización de nóminas antiguas 1985-2006	

<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución cuenta con la valoración de riesgos en los procesos por áreas y monitorea los mismos una vez al año.</p> <p><b>Evidencias:</b> Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p>	<p>.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>El Manual de Organización y Funciones tiene contenidas las responsabilidades de los dueños de los procesos, en las operaciones establecidas en los planes operativos y en los procedimientos a ejecutar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones 2022 Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Manual de Descripción de Cargos por Competencias 2020 Mapa de Procesos 2018</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El MNHN trabaja de manera ágil en la simplificación de los procesos y realiza cambios oportunos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Mapa de Procesos 2018 Procesos de compras Procesos de aprobación de pagos Política y procedimientos de la unidad jurídica</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El MNHN trabaja de manera activa con la elaboración, revisión y actualización de los diferentes manuales institucionales adaptándolo a las nuevas prácticas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales de Procedimientos</li> <li>Instructivos de las diferentes áreas</li> <li>Manual de Descripción de Cargos por Competencias</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución se preocupa por el monitoreo de la eficacia de los procesos y cuenta con indicadores de resultados establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos de desempeño</li> <li>Monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>Acuerdos sobre los Servicios</li> <li>Estadísticas de satisfacción ciudadana</li> <li>Formulario de las encuestas</li> <li>SISCOMPRA</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución realiza periódicamente el proceso de back up de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Back Ups realizados de manera periódica</li> <li>Archivo en la Nube</li> <li>Política y procedimientos de los back up</li> </ul>	

**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>
<b>La Organización:</b>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Para la organización se preocupa para que nuestros ciudadanos / clientes reciban un producto de calidad y a la vez reconoce la opinión de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios de Control de Calidad</li> <li>Buzón de Sugerencia</li> <li>Monitoreo de Redes Sociales</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>Planificación Estratégica Institucional</li> <li>Acuerdos interinstitucionales</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Se utilizan métodos actualizados para el desarrollo de las actividades y servicios orientados al ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de plataformas de comunicaciones</li> <li>Instagram</li> <li>Facebook</li> <li>Zoom</li> <li>Youtube</li> <li>Monitoreo de las redes sociales</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución se preocupa por siempre estar a la vanguardia en los servicios que suministra. Por lo que está en constante monitoreo de los servicios que ofrece a través de las informaciones recibidas de la encuesta de satisfacción y buzones de sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de plataformas de comunicaciones</li> <li>Informe de resultados de la Encuesta de Atención al Ciudadano</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Informe las quejas y sugerencias recibidas a través de los buzones
--	--

4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Observatorio Nacional de la Calidad</li> <li>Publicación constante del horario de servicio en las redes sociales y pantallas internas</li> <li>Publicación y promoción de las actividades en las redes sociales</li> <li>Boletín informativo mensual con noticias y Actividades</li> <li>Brochures informativos</li> <li>2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>Oficina de Atención al Visitante</li> <li>Guía del visitante</li> </ul>	

**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>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El museo coordina los diferentes procesos en los que se ve involucrado conjuntamente con otras organizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales de las diversas áreas para su funcionamiento</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Visitas a otros museos para verificar su funcionamiento e implementación de buenas prácticas</p> <p>Correos de Solicitud de Asistencia al MAP</p> <p>Correos de Solicitud de Asistencia al Presupuesto</p> <p>Correos de Solicitud de Asistencia al Zoológico</p>
--	--

2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>La institución posee acuerdos institucionales de colaboración para apoyar en la búsqueda de soluciones a problemas de manera conjunta.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos Electrónicos</p> <p>Acuerdos Institucionales</p> <p>Universidad Iberoamericana (UNIBE)</p> <p>Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)</p> <p>Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)</p> <p>Escuela de Biología (UASD)</p> <p>Fundación Propagas</p> <p>Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</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>Creamos las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de los equipos</li> <li>Creación de nuevas exhibiciones</li> <li>Coordinación de actividades Carnavallandia</li> <li>Las Brujas no existen, Como los tortolos, entre otras</li> </ul>	
<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>La institución opera con estándares comunes que, facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar los procesos de la cadena de entrega en toda la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios de servicios</li> <li>Base de dato de Global Biodiversity Information Facility (GBIF)</li> <li>Plataforma Symbiota</li> <li>Página Web</li> <li>NOBACI</li> <li>Portal Transparencia Institucional.</li> <li>Portal DIGEPRES.</li> <li>Portal SISMAP</li> <li>Fundación Propagas</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Mantiene relaciones de colaboración con diferentes entidades gubernamentales que sirven de medio para cumplir con los servicios coordinados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> </ul>	

	Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD) Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD) Escuela de Biología (UASD) Fundación Propagas Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)	
--	--	--

## 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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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).	El museo aplica encuestas de manera constante para evaluar el nivel de satisfacción ciudadana y la imagen global y reputación pública es de 98 %.  <b>Evidencias:</b> Resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadana Interna Monitoreo de las Redes Sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul> Actividad Ke Rally, Celebrando la Biodiversidad, Celebración del día del Sol Zafacones de Reciclaje	



	<p>Almacenaje y entrega de material reciclado a Green Love</p> <p>Estadísticas de Visitantes al museo</p> <p>Correos electrónicos</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El MNHN posee Oficina de atención al ciudadano y Oficina de Libre Acceso a la Información, donde se le brinda la debida atención a los ciudadanos, ofreciéndole la información o servicio solicitado, cumpliendo con los plazos establecidos para dichos procesos.</p> <p><b>Evidencias: -</b></p> <p>Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana Interna 98%</p> <p>Monitoreo de las Redes Sociales</p> <p>Monitoreo de las Redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes que visitan el museo son tomados en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son aplicadas en los planes de mejoras.</p> <p><b>Evidencias: -</b></p> <p>Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana interna</p> <p>Monitoreo de las Redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul> <p>Voluntarios en el Dpto. de Investigación y Conservación 2022, 2023</p> <p>Voluntarios en el Dpto. de Educación 2022, 2023</p>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		No se evidencia,
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La institución demuestra su integridad y la confianza generada en los ciudadanos, a través de la rendición de cuentas anual, manejo del plan de compras institucional, Informe presupuestal, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>PACC 2021, 2022, 2023</p> <p>Memoria Institucional 2021, 2022, 2023</p> <p>Informe Presupuestal 2021, 2022, 2023</p> <p>Oficial de Integridad Gubernamental</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Los ciudadanos visitan el MNHN por la calidad de los servicios y productos ofrecidos a los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana</p> <p>Monitoreo de las Redes Sociales</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul> <p>Revista Novitates Caribaea Actividades diversas preparadas por el museo</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución brinda accesibilidad a todos los usuarios, tanto física como digitalmente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página Web Redes Sociales Instagram: 46.555 Facebook: 1,873 seguidores Twitter: 1, 098 Seguidores YouTube: 1,475 suscriptores Silla de ruedas disponible para quien lo Necesite Ascensores</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución se mantiene verificando que los productos y servicios brindados cumplan con los estándares de calidad que se requiere para el beneficio de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> 2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana Monitoreo de las Redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul> <p>Buzón de quejas y Sugerencias</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>El museo realiza actividades tomando en cuenta las edades de los visitantes/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín Informativo mensual</li> <li>Estadísticas Institucionales</li> <li>Recorridos guiados en el museo y las colecciones científicas</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La innovación se nota a través de la instalación de equipos con software nuevos y la creación de exhibiciones interactivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Exhibiciones nuevas</li> <li>Pantallas touch</li> <li>Murales reciclados</li> <li>Módulos interactivos</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>El MNHN cuenta con diversos medios que facilitan la agilidad de la institución en la forma en que se solicitan y ofrecen los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Promoción en las Redes sociales</li> <li>Módulos interactivos en las exhibiciones</li> <li>Programa de reciclaje</li> <li>Programa de Inclusión Social (grupos vulnerables)</li> <li>Seguimiento a las redes sociales</li> </ul>	

7) Digitalización en la organización.	<p>La institución ha digitalizado el 97% de sus procesos internos y la oferta de sus servicios al público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos</li> <li>Accesos Electrónicos para las puertas de las oficinas</li> <li>Trabajo remoto</li> <li>Almacenamiento de la información en las nubes</li> <li>Uso del zoom y del Microsoft Team para las reuniones internas y externas</li> </ul>	
---------------------------------------	---	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La institución ha cumplido con el tiempo de procesamiento y prestación de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano CCC 2022</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Llamadas recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano</li> <li>Políticas y procedimientos de la OAI</li> <li>Procedimiento del buzón de sugerencias</li> </ul>	

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La institución tiene establecido el tiempo de procesamiento para las quejas y sugerencias recibidas y proceder a la aplicación de acciones correctivas cuando son requeridas.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Carta Compromiso al Ciudadano CCC 2022          Informe sobre quejas presentadas dando respuesta a los usuarios clientes          Procedimiento Buzón de Sugerencia</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>El MNHN lleva la 2da. Certificación de la Carta Compromiso al Ciudadano CCC</p> <p><b>Evidencias:</b>          Carta Compromiso al Ciudadano CCC          Buzón de Sugerencia          Estadísticas del servicio</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El MNHN lleva la 2da. Certificación de la Carta Compromiso al Ciudadano CCC</p> <p><b>Evidencias:</b>          Carta Compromiso al Ciudadano CCC          Resolución 216-2022          Buzón de Sugerencia</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución cuenta con medios suficientes para informar y comunicar a los ciudadanos/clientes y al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Presencial, en nuestra oficina de Atención al Visitante  A través del correo electrónico <a href="mailto:atencionalvisitante@mnhn.gov.do">atencionalvisitante@mnhn.gov.do</a>  Redes Sociales como son <b>Facebook</b>:  <b>Instagram– YouTube</b>  <b>Teléfono</b>  <b>Oficina de Acceso a la Información.</b>  <b>Canales escritos Comunicaciones,</b>  <b>Circulares</b>  <b>Carta Compromiso al Ciudadano</b>  <b>Boletín Informativo.</b>  <b>Página web</b>  <b>Brochures</b>  <b>Revista Novitate Caribaea</b></p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los visitantes disponen de información a través de la oficina de Atención al Visitante y a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Oficina de Libre acceso a la información  Oficina de Atención al Visitante  Sección de Transparencia en la página web de la institución  Boletín Informativo.  Redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram</li> <li>• Facebook</li> <li>• Twitter</li> <li>• YouTube</li> </ul> <p>Brochures,  Carta Compromiso al Ciudadano 2da.versión</p>	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Los objetivos de rendimiento, así como los resultados, están disponibles a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Libre Acceso a la Información</li> <li>Página web</li> <li>Portal Transaccional de Compras y Contrataciones</li> </ul>
---	---

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>A través del Portal de Transparencia, el ciudadano tiene un total acceso tanto a Datos Abiertos como a otras informaciones relevantes de la institución.</p> <p><b>Evidencias: -</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de transparencia institucional</li> <li>SISMAP – 58.55%</li> <li>NOBACI 85.47%</li> <li>SISTIGE – 97%</li> <li>DIGEPRES 96%</li> <li>SISCOMPRAS – 89%</li> <li>SISACNOC – 97%</li> </ul>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución tiene establecido los horarios de atención para cada servicio. El horario es publicado en las redes sociales, en la página web y Carta Compromiso al Ciudadano CCC</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Redes Sociales</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano CCC</li> <li>Página web</li> <li>Observatorio Nacional de la calidad de los</li> </ul>	



	servicios públicos Pantalla de Información Institucional	
6) Tiempo de espera.	<p>Los servicios que ofrece el museo poseen tiempo establecido para dar respuesta según las fases que se han diseñado para la misma. 100 % de aceptación de los usuarios.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Formulario Control de Calidad Procedimiento Buzón de Quejas y Sugerencia Carta Compromiso al Ciudadano CCC 2022 Portal de Transparencia</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se Evidencias que el tiempo de entrega de los servicios es el establecido según las fases que se han diseñado para la misma.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Formulario Control de Calidad Estadísticas Internas Carta Compromiso al Ciudadano CCC Portal de Transparencia</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>El museo posee una tarifa asequible para todo el público</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Tarifario Página web Redes sociales Observatorio Nacional de la calidad de los servicios públicos</p>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>El MNHN pone a disposición de los ciudadanos/clientes la información de la gestión de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 2022</li> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Ranking SISMAP indicador 01.5</li> <li>Pantalla de publicidad de los servicios</li> </ul>
--	--

--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El MNHN cuenta con la participación de los grupos de interés, para el diseño y prestación de servicios y productos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025</li> <li>Plan Operativo Anual 2021, 2022, 2023</li> <li>Charlas Mensuales de la Plagiodontia</li> <li>Revista Novitate Caribaea</li> </ul>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La institución realiza encuestas para conocer las inquietudes de los ciudadanos/clientes e implementa las acciones solicitadas si estas son viables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Registro e informe de quejas y sugerencias</p> <p>Redes Sociales</p> <p>Formulario de encuesta</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con modernos equipos interactivos en las salas de exhibición y está utilizando tablets para facilitar y motivar a los ciudadanos/clientes a llenar las encuestas de satisfacción</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción interna</p> <p>Formulario de Encuestas</p> <p>Dispositivos electrónicos para aplicación de las encuestas</p> <p>Solicitud a la Tesorería Nacional para pagos de los servicios en línea</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La institución realiza constante monitoreo de los servicios ofrecidos a través de encuestas de satisfacción ciudadana para medir el servicio ofrecido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Estadísticas de visitación</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución convoca a los grupos de interés para trabajar en la elaboración de la Planificación Estratégica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Planificación Estratégica Institucional 2023-2025</p>	

#### 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.	<p>La institución mantiene un flujo continuo de información con los ciudadanos/clientes a través de los medios disponibles a su disposición</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Oficina de Atención al Visitante                      Oficina de Libre Acceso a la Información                      Redes Sociales</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La Institución mantiene la transparencia de las informaciones y de los resultados de los indicadores a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información y de la página web</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Oficina de Libre Acceso a la Información                      Sección de Transparencia en la página web                      Puntuación para la sección de Transparencia otorgada por la DIGEIG 84%</p>	

#### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<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).	<p>El MNHN posee buena reputación dentro de la ciudadanía en cuanto a la entre de los servicios brindados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Monitoreo de las redes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram: 46.555</li> <li>• Facebook: 1,873 seguidores</li> <li>• Twitter: 1, 098 Seguidores</li> <li>• YouTube: 1,475 suscriptores</li> </ul> <p>Reporte de los resultados de las encuestas de satisfacción interna</p> <p>Certificación de Nortic A3</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Representantes de las áreas de la institución participaron en la elaboración de la última Planificación Estratégica Institucional</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Planificación Estratégica Institucional 2023-2025</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La institución realiza reuniones periódicas para dar seguimiento a las actividades de mejora planteadas.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Planificación Estratégica Institucional POA 2021, 2022, 2023</p> <p>Comité del SISTAP</p> <p>Comité de calidad</p> <p>Reuniones de los equipos de trabajo</p>	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético e integridad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>Lista de participantes a las charlas</li> <li>Publicaciones en la Página Web</li> <li>Código de Ética</li> <li>Distribución de panfletos alusivos a la ética</li> <li>Oficial de Integridad Gubernamental</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La institución recibe retroalimentación a través de los diversos órganos rectores para el buen funcionamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta Clima Organizacional 2022</li> <li>Acuerdos del Desempeño 2023</li> <li>Minutas de Reuniones de los diferentes equipos</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El MNHN está comprometido con el medio ambiente y empoderar a la ciudadanía en la educación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de Asistencia a Charlas</li> <li>Zafacones de Reciclaje en áreas estratégicas del Museo</li> <li>Programa de inclusión grupos vulnerables</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La institución posee apertura al cambio, por ello ha modificado varias salas orientadas a tener mejor proyección e innovación de cara al público</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Remodelación de salas colocando tecnología</li> <li>Audiovisuales en las diferentes salas</li> <li>Tablets interactivas con informaciones relevantes</li> </ul>
--	--

8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La institución hace uso de la digitación en todas sus actividades</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respaldo de información en las nubes</li> <li>Carpetas digitales compartidas</li> <li>Audiovisuales en las diferentes salas</li> <li>Tablets interactivas con informaciones relevantes</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>La institución cumple con los plazos establecidos para la entrega de los reportes e informaciones a los órganos rectores y a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>NOBACI 85.47%</li> <li>SISCOMPRAS 89%</li> <li>SIGEF 97%</li> <li>SOSANOC 97%</li> <li>Portal de Transparencia 84%</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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.	<p>Los colaboradores del MNHN confían en la capacidad que tienen los directivos en la dirección de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de Clima Organizacional 2022</li> <li>Listados de reuniones de la directiva</li> <li>Plan Estratégico 2023-2025</li> <li>POA 2023</li> <li>Acuerdos de Desempeño</li> <li>Plan de Capacitación</li> <li>Plan Anual de Compras</li> <li>Planificación de Recursos Humanos</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Las áreas poseen sus manuales y procedimientos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de procesos de las áreas</li> <li>Manual de cargos por competencias</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>EL MNHN realiza el reparto de las tareas a través de la elaboración de acuerdos de desempeño individual, los cuales son elaborados tomando en cuenta los planes operativos de las distintas áreas organizativas de la institución</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos de desempeño 2021, 2022, 2023</li> <li>Plantilla de Evaluación del Desempeño</li> </ul>	



	Plan Operativo Anual 2021, 2022, 2023	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La Institución cuenta con un plan de capacitación para el personal de acuerdo a las necesidades de desarrollo por el área en que se desempeña.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación</li> <li>Listado de Asistencia a cursos y talleres</li> <li>Listado de Profesores de formación profesional</li> <li>Formulario de inducción al puesto de trabajo</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación interna es vital, y es por lo que se mantiene una comunicación directa con los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Murales</li> <li>Correo Electrónicos</li> <li>Reuniones Departamentales</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En busca de implementar una cultura de calidad a lo interno de la institución, se han implementado diferentes premios de motivación que permiten reconocer el esfuerzo y buen desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleado del año</li> <li>La Ballena de Oro, para el equipo del año</li> <li>Certificados de reconocimientos</li> <li>Carta de reconocimiento</li> <li>Fotos actividad de reconocimiento</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La institución se mantiene atenta para implementar cambios e innovaciones, los cuales van dirigidos</p>	

	<p>para brindar unos mejores servicios a los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos del área Legal</li> <li>Correos electrónicos del Soporte Técnico</li> <li>Acuerdos Institucionales</li> <li>Uso de la tecnología en las salas</li> </ul>	
--	---	--

### 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.	<p>Los colaboradores consideran que trabajar a lo interno de la organización le provee <i>un ambiente de trabajo atractivo</i>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>Plan de Emergencia y Evacuación del SISTAP</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Para el MNHN es importante que el colaborador tenga un balance en su vida-trabajo</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>Flexibilidad de horario</li> <li>Listados de jornadas médicas en la institución</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>La institución ofrece oportunidades de crecimiento a lo interno con promociones lineales y cambio de roles. A la vez que realiza concursos públicos para ocupar puestos vacantes</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Concurso público</p> <p>Promociones dentro del mismo grupo Ocupacional</p> <p>Acciones de Personal de Movimientos realizados</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>EL MNHN posee instalaciones adecuadas para el desarrollo del trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Minutas del SISTAP</p> <p>Evidencias fotográficas</p> <p>Programa de mantenimiento a las instalaciones</p> <p>Contratos de servicios de mantenimiento con contratista</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>La institución apoya la ocupación de plazas por concursos públicos.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Realización de Concursos Públicos</p> <p>Plataforma SISMAP</p> <p>Plan de capacitación</p>	

2) Motivación y empoderamiento.	La institución motiva y apoya a los empleados internos para participar en concursos públicos y les	

	<p>facilita los cursos necesarios para lograr un empoderamiento en sus posiciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>Flexibilidad de horario por distancia</li> <li>Colaboración del personal en actividades al público</li> <li>Listado de suplencias por cargo</li> <li>Plan de capacitación</li> <li>Antigüedad en el servicio 75% de los empleados</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La institución posee un plan de capacitación y para cumplir con el mismo solicita los mejores profesionales del área como instructores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación 2021, 2022, 2023</li> <li>Listado de participación a cursos y talleres</li> <li>Listado de profesores</li> <li>Plataforma digitales del INAP y el INFOTEP</li> </ul>	

### 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.).	<p>Se evidencia desarrollo de mecanismo orientados a la retención, lealtad y motivación del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Ausentismo y Tardanza</li> <li>Libramiento de pago bonos, incentivos</li> </ul>	

	<p>Política de Compensación, Beneficios e Incentivos a colaboradores</p> <p>Listado de empleados por antigüedad</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Los colaboradores participan activamente en las acciones de mejoras de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluaciones del desempeño 99%</p> <p>Plan de Mejora</p> <p>Minuta de reuniones departamentales</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La institución cuenta con los mecanismos necesarios para dirimir los conflictos de intereses que se presenten.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acta de votación</p> <p>Buzón de denuncias</p> <p>Evidencias fotográficas</p> <p>Código de Ética</p> <p>Oficial de Integridad Gubernamental</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Los colaboradores se integran a las actividades realizadas por el MNHN para apoyar de responsabilidad social que tiene el MNHN.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evidencias fotográficas</p> <p>Visita de grupos vulnerable</p> <p>Limpieza de playa</p> <p>Documentación viáticos</p>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los	<p>La institución monitorea, permanentemente, el trato que se les dé a los ciudadanos/clientes por</p>	

<p>ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>parte del personal y se les capacita para que cada día mejoren.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de capacitación Ejecutada</li> <li>Plan de capacitación</li> <li>Estadísticas de Visitantes</li> <li>Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>Monitoreo a las redes sociales</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En la institución realiza el consenso sobre los objetivos y su medición del rendimiento individual de los directivos y sus colaboradores del MNHN, a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos de Desempeño 2020, 2021, 2022</li> <li>Evaluación del Desempeño 2020, 2021, 2022</li> <li>Plan de Mejora y Desarrollo Profesional 2020, 2021, 2022</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Dentro de la institución se evidencia la utilización de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Equipos de informático 100%</li> </ul>	

	<p>Cámaras digitales          Celulares 100%          Correo electrónico 75%          Listados de participantes en cursos virtuales 98%</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La institución cuenta con un plan de capacitación del personal de acuerdo con las diferentes funciones que realizan los colaboradores. En nuestro Plan Operativo Anual, dispone una asignación presupuestaria para las actividades formativas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación y Desarrollo 2021- 2023</li> <li>Informe trimestral de capacitación 99%</li> <li>Ejecución presupuestaria 97%</li> <li>Solicitud de capacitación especializada</li> <li>Certificados de capacitaciones realizadas</li> <li>Ejecución del plan de desarrollo</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La institución reconoce a sus colaboradores de manera anual, valorando su desempeño y entrega.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Premio Empleado del año</li> <li>Premio Ballena de Oro por equipo</li> <li>Pergaminos de reconocimiento</li> <li>Premio Asistencia Perfecta</li> <li>Fotos de las actividades</li> </ul>	

**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:**

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

La institución está comprometida con el apoyo a la educación de los ciudadanos/clientes.

	<b>Evidencias:</b> Charlas sobre reciclaje Minicharlas Las brujas no existen Ke rally Charlas mensuales de plagiodontia Boletines Informativos Capsulas publicadas en las Redes Sociales y Página Web
--	---



<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La institución está comprometida con el cuidado y conservación del medio ambiente, por lo que posee políticas y procedimientos que contribuyan a su protección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desechables de material amigable al medio ambiente (vasos, cucharas)</li> <li>Mural reciclado incentivando el cuidado del medio ambiente</li> <li>Zafacones de reciclaje</li> <li>Acuerdo con Green Love para la recogida de materiales a reciclar</li> <li>Conduce de las compras</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El MNHN está comprometido con grupos vulnerables realizando actividades especiales que permiten su inclusión con la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas de grupos Vulnerables (Orfanatos, Autistas, Adulto Mayores Síndrome de Dawn entre otros)</li> <li>Estadísticas de visitante</li> </ul>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución está comprometida con el cuidado y sostenibilidad del medio ambiente</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicaciones educativas en las redes sociales</li> <li>Utilización de materiales ecológicos (vasos, cucharas)</li> <li>Zafacones de reciclaje</li> <li>Acuerdo con Green Love para la recogida</li> </ul>	

	de los materiales reciclados
--	------------------------------

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.	<p>La institución ha asumido el compromiso con la transparencia gubernamental, promoviendo la democracia dentro de la institución, así como el comportamiento ético</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Institucional 2021, 2022</li> <li>Portal Transparencia 84%</li> <li>Código de Ética</li> <li>Oficial de Integridad Gubernamental</li> </ul>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución está comprometida con la sostenibilidad de la biodiversidad y protección y conservación del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos con Green Love para el reciclaje</li> <li>Zafacones de reciclajes</li> <li>Charlas promocionando el cuidado del medio ambiente</li> <li>Mural reciclado</li> <li>Listado de asistencia a talleres</li> <li>Diseño de Sala de Cambio Climático</li> <li>Campaña Julio sin plástico</li> <li>Capsulas informativas a través de las redes sociales</li> </ul>	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su	El MNHN está comprometido con una gestión transparente, Evidenciando todos los procesos	

<p>comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>ejecutados por la institución, a través del portal de transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria Institucional 2021, 2022</li> <li>Portal Transparencia 84%</li> <li>Datos abiertos</li> <li>2da. Versión Carta compromiso al ciudadano</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El MNHN se encuentra comprometido con la sostenibilidad, conservación y protección del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de Reciclaje</li> <li>Utilización de materiales ecológicos (vasos, cucharas)</li> <li>Zafacones de reciclaje</li> <li>Publicaciones educativas en las redes sociales</li> <li>Campaña Julio sin plástico</li> <li>Capsulas informativas a través de las redes Sociales</li> <li>Políticas y procedimientos de protección y conservación del medio ambiente</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución forma parte de grupos relacionados con la protección del medio ambiente y representantes de la comunidad.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</li> <li>Grupo Jaragua</li> <li>Grupo Propagas</li> <li>Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</li> <li>International Council of Museums (ICOM)</li> <li>Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Centro de Investigaciones de Biología Marina (CIBIMA)</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La cobertura en todos los medios de comunicación en la prensa escrita, digital y oral es muy valorada por los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revista Científica semestral Novitates Caribaea 400 ejemplares</li> <li>Link de las publicaciones en medios digitales</li> <li>Publicaciones en los periódicos nacionales</li> <li>Publicaciones en las redes sociales</li> <li>Informe de coberturas en medios de comunicación</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El museo preocupado por los grupos vulnerables realiza programas de inclusión de estos para que visiten el museo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa para grupo de Envejeciente</li> <li>Programa con Niños autista</li> <li>Programa con niños sordo/mudos</li> <li>Visitas Guiadas</li> </ul>	

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La institución participa en actividades filantrópicas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visita a otros museos</li> <li>Limpieza de playas</li> <li>Programa de reciclaje</li> </ul>
--	---

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La institución cuenta con el Grupo de Discusión que realiza charlas con expositores nacionales e internacionales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas mensuales del grupo Plagiodontia 11</li> <li>Minicharlas 12</li> <li>Publicación en las redes sociales</li> <li>Revista Científica Novitates Caribaea 2 al año</li> <li>Boletines Educativos 12</li> <li>Publicaciones página Web</li> </ul>	
<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>	<p>La institución tiene en funcionamiento el SISTAP que vela por la prevención de riesgos y accidentes laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivo de Seguridad y Riesgo Laboral</li> <li>Plan de Emergencia</li> <li>Jornada de Hipertensión Arterial 3</li> <li>Charla sobre beneficios de la Donación de Sangre impartida por el Hemocentro 2</li> <li>Simulacro de evacuación por terremoto 2</li> <li>Evidencias fotográficas de las diferentes</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>actividades</p> <p>Minutas del SISTAP 2021, 2022, 2023</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La institución mantiene un monitoreo constante para lograr que haya un genuino ahorro agua y de energía</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Circular interna motivando el ahorro de energía</li> <li>Anuncios en los interruptores y los baños motivando el ahorro de energía y agua</li> <li>Charla de motivación para ahorro de energía</li> <li>Instalación de aires acondicionados</li> <li>Inverter</li> <li>Cambio a bombillas Led</li> </ul>	

**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>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Constantemente se evalúan los servicios entregados a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía para la Visita escolar</li> <li>Observaciones Astronómicas</li> <li>Sesiones de Planetario</li> <li>Revisión trimestral discurso de las Guías</li> <li>Página web actualizada</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	

	Grupo de Discusión Científica Plagiodontia Encuesta de satisfacción Ciudadana	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	Los ciudadanos/clientes salen beneficiados con diversión y aprendizaje de la biodiversidad.  <b>Evidencias:</b> Exhibiciones permanentes y temporales Observaciones Astronómicas Información en las Redes Sociales Estadísticas institucionales	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	En el MNHN estamos siempre buscando mejora y es por lo que nos mantenemos evaluando nuestras exhibiciones y productos entregados.  <b>Evidencias:</b> Fotos de las minicharlas, tomado de un benchlearning en el Museo de Ciencias de Boston Las ventanitas interactivas que se prepararon para la Sala Historia de la Vida, tomado del Museo de Boston Revisión de los horarios de otros museos para adaptarlo a nuestra institución.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	La institución mantiene acuerdos con diferentes organizaciones públicas y privadas.  <b>Evidencias:</b> Empresa Recicladora GREEN LOVE, SRL Ministerio de Administración Pública (MAP) Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA) Acuerdo con la Sociedad Astronómica	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Dominicana (SOADOM)          Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)          Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)          Acuerdo con el Grupo Jaragua          Acuerdo con la Fundación Propagas          Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)          Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</p>
--	--

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La institución cumple con las normas de control interno, presupuesto y la dirección de compras y contrataciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) 97%          SISMAP 58.66%          Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE) Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 85.47%          Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRA) 89%          Reporte trimestral en el SIGEF (97%)          Reporte de Ejecución SISANOC 97%</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Los ciudadanos/clientes expresan en las encuestas su satisfacción por las innovaciones encontradas en los servicios/productos ofrecidos.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pantallas touch interactivas</li> <li>Tablets para llenar las encuestas de satisfacción</li> <li>Correo electrónico con reporte de los resultados de las encuestas de satisfacción</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>El MNHN se ajusta a las nuevas reformas del sector público, obteniendo buenas calificaciones de su implementación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) 97%</li> <li>Ministerio de Administración Pública (MAP) 58.66%</li> <li>Sistema Trámite Regular Estructurado (TRE) Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 84.67%</li> <li>Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRA) 89%</li> <li>Reporte trimestral en el SIGEF (97%)</li> <li>Reporte de Ejecución SISANOC 97%</li> <li>Portal de transparencia 84%</li> <li>2da. versión Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	

**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.	La institución maneja con eficiencia los recursos financieros y cuenta con recursos humanos motivado para desarrollar sus funciones, con	

	<p>personal cualificado y un programa de formación continua.</p> <p><b>Evidencias:</b>  SIGEF 97%  MAP 58.66%  NOBACI 85.45%  SISCOMPRA) 89%  SIGEF 97%  SISANOC 97%  Portal de transparencia 84%  Ejecución del Plan de capacitación 2021, 2022, 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La institución revisa periódicamente sus procesos para aplicar mejoras, si así lo requieren</p> <p><b>Evidencias:</b>  Manual de Organización y Funciones 2022  Manual de Cargos por competencias 2020  Manuales de Políticas y Procedimientos 2022  Encuesta de Clima Laboral 2022  Normas Básicas de Control Interno  Monitoreo de compras y Contrataciones</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La institución busca reinventarse día a día, por lo que busca información de Organizaciones similares tanto nacional como internacional para mantenerse a la vanguardia.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informe de visita al Museo de Boston  Participación en charla virtual del Museo de Boston  Intercambio con el equipo de investigación para catalogar diversas especies</p>	

	Intercambio de conocimientos entre departamentos	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>El MNHN tiene convenio con una serie de instituciones y organizaciones privadas, con las cuales colabora a nivel científico y en apoyo al medio ambiente y la biodiversidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</li> <li>Acuerdo con el Grupo Jaragua</li> <li>Acuerdo con la Fundación Propagas</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</li> <li>Convenio con Galería 360 para exhibiciones temporales</li> </ul>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La institución ha logrado alcanzar una mejora significativa en el ahorro de energía, papel y tinta, a través de la tecnología</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impresoras de bajo consumo</li> <li>Imprimir solo si es necesario</li> <li>Mayor uso de los correos electrónicos</li> <li>Y las carpetas compartidas</li> <li>Impresión a ambos lados del papel</li> <li>Procesos digitalizados</li> </ul>	

<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución, a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) recibe una evaluación mensual para cada indicador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)</li> <li>Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)</li> <li>SISMAP</li> <li>Oficina Gubernamental de la Tecnología y la Comunicación (OGTIC)</li> <li>SISCOMPRAS</li> <li>SUGEF</li> </ul>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La institución ha sido reconocida por diversas instituciones por el cumplimiento de las normativas contables, y ha obtenido las certificaciones de varias NORTIC</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de la Nortic A2</li> <li>Certificado de la Nortic A3</li> <li>Certificado de la Nortic E1</li> <li>Observatorio Nacional de la calidad</li> <li>Certificados de reconocimientos de SISANOC</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La institución logra excelentes calificaciones gracias al cumplimiento de los objetivos financieros y su ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)</li> </ul>	

	Informes de Ejecución Presupuestaria 97%	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>La institución <b>está</b> comprometida con la obtención de resultados altamente efectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>NOBACI 85.47%</p> <p>SISCOMPRAS 89%</p> <p>SISANOC 97%</p> <p>DIGEPRES 97%</p>	

--

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