

Ministerio de Cultura Dirección General de Museos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinadora
Ydalia Martínez

Evaluadores
Carlos Andujar Persinal
Mónica Guitiérrez
Betzaida Ymaya
Petra Pérez
Laura Núñez
Luis Tejada
Eduardo Báez
Elizabeth Canario

Santo Domingo, D.N.
Septiembre de 2024

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.....	1
1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	1
1.2. MISIÓN.....	2
1.3. VISIÓN	2
1.4. VALORES INSTITUCIONALES	2
1.5. BASE LEGAL	3
1.6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
1.7. SERVICIOS	6
1.8. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	10
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	17
CRITERIO I: LIDERAZGO	17
CRITERIO II: PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	17
CRITERIO III: LAS PERSONAS.....	17
CRITERIO IV: ALIANZAS Y RECURSOS	18
CRITERIO V: PROCESOS	18
2.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	19
CRITERIO VI: RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	19
CRITERIO VII: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	20
CRITERIO VIII: Resultados de la Responsabilidad Social	20
CRITERIO IX: Resultados Clave del Rendimiento.	20
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	21
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....	22

Informe de Autoevaluación Institucional (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

PRESENTACIÓN

El Modelo CAF (Common Assessment Framework o Marco Común de Evaluación) es una herramienta utilizada por las organizaciones del sector público para mejorar su rendimiento y desempeño, mediante la implementación de técnicas de gestión de calidad total. El CAF ofrece un marco idóneo que contribuye a que las instituciones desarrollen la cultura de la excelencia en sus operaciones.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), como parte de su misión de contribuir al fortalecimiento, la innovación y la modernización de la Administración Pública nacional, y en el marco de implementación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP); requiere que los entes y órganos del sector público dominicano realicen la Autoevaluación Institucional, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, lo que permite la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora, en base a la actualización del Modelo en su versión 2020.

Este Informe de Autoevaluación contiene, conforme a los criterios y subcriterios establecidos en la Guía del MAP, las informaciones levantadas y analizadas por los miembros del Comité de Calidad de la DGM, que recogen las fortalezas evidenciadas y las áreas de mejora por cada subcriterio. Estas informaciones permitirán a la **Dirección General de Museos** medir el nivel de calidad alcanzado, y elaborar un Plan de Mejora para emprender acciones concretas que contribuyan a elevar los niveles en la calidad de la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Museos (DGM) es una institución del Estado Dominicano, creada con el objetivo de estimular el carácter activo de los museos como entidades enriquecedoras de la vida y de la identidad cultural nacional, regional y universal.

Desde su desconcentración presupuestaria, administrativa, funcional y operativa, otorgada mediante el decreto número 251-2022, de fecha 19 de mayo del año 2022; la DGM desarrolla políticas públicas y proyectos de inversión que garantizan la protección, conservación e innovación de los museos existentes y la creación de nuevos museos en todas las áreas del patrimonio cultural de la nación, a fin de contribuir a crear y fortalecer un sistema nacional de museos eficiente e inclusivo.

En atención a su misión de conservar, custodiar, proteger y poner en valor el patrimonio cultural conformado por las colecciones, la DGM trabaja para convertir los museos en espacios vitales de las comunidades y de los públicos diversos, interactivos, innovadores, democratizados en sus programaciones y con sentido educativo crítico y lúdico, por lo que es necesario mantener el enfoque en la mejora continua de los procesos institucionales, que garanticen la entrega de servicios de alta calidad a los ciudadanos.

En ese contexto, en el mes de marzo del año 2024, la Institución inició el proceso de adhesión al SISMAP, partiendo de un plan de acción elaborado en conjunto con los especialistas del MAP y el personal técnico de los Departamentos de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos de la DGM, articulado de forma tal que permitiera la obtención de logros tempranos que impacten positivamente el desempeño institucional.

De conformidad con el procedimiento establecido por el MAP para la implementación del CAF, la DGM conformó el Comité de Calidad e identificó los puntos fuertes con los que cuenta la Institución; en función de las evidencias levantadas para la evaluación de cada uno de los subcriterios. Así mismo, se identificaron las áreas de mejora que deben abordarse para lograr un desarrollo institucional eficiente, y a su vez incrementar y enriquecer la oferta de servicios, a fin de satisfacer las demandas de los usuarios.

En ese contexto, se procedió a realizar la puntuación de los Criterios Facilitadores, lo que permitió conocer el estado actual de la Institución en cuanto a planificación, desarrollo y control interno. De igual modo, se determinó el accionar institucional en función de sus actividades, lo que permitió establecer una puntuación de los Criterios de Resultados, que refleja el posicionamiento en cuanto al logro de los objetivos y el grado de eficacia y eficiencia en cada una de las áreas evaluadas.

A continuación, se muestra un resumen de los resultados obtenidos en cada criterio:

Resultados Autoevaluación Modelo CAF

al 17 de septiembre de 2024

Criterios	Puntuación Total	Puntuación Obtenida	Puntuación Propuesta
1: Liderazgo	140	69	75
2: Estrategia y Planificación	140	65	75
3: Personas	100	42	70
4: Alianzas y Recursos	100	48	60
5: Procesos	120	57	65
6: Resultados orientados a los Clientes	100	20	30
7: Resultados en las Personas	100	20	30
8: Resultados en la Sociedad	100	25	35
9: Resultados Clave de Rendimiento	100	20	30
Puntuación Total	1000	367	470

Al culminar este proceso de autoevaluación, la Dirección General de Museos ha dado un paso significativo hacia la mejora continua de la calidad institucional. Este ejercicio ha permitido identificar áreas clave para implementar mejoras fundamentales que contribuirán al desarrollo integral de la organización.

Entre las lecciones aprendidas, destaca la importancia de fomentar una cultura de mejora continua y trabajo en equipo, donde el aprendizaje compartido sobre el Modelo CAF ha permitido reforzar nuestra capacidad para gestionar con eficiencia y calidad. Este proceso ha puesto de manifiesto la relevancia de una evaluación crítica y reflexiva como base para seguir avanzando en el desarrollo institucional y en la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF de Excelencia en la Gestión)

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL

La cultura es una manifestación que permite comprender y reconocer los elementos que caracterizan la forma de vida, valores, costumbres, expresiones artísticas, lenguaje, religión y otros aspectos distintivos de los pueblos y las épocas. Es un derecho consagrado en el Art. 64 de la Constitución Dominicana del 2015.

Los museos, como espacios culturales, contribuyen a la difusión y promoción de la cultura, mediante las exposiciones de elementos que destacan la identidad y la diversidad de las tradiciones; así como mediante la realización de programas diseñados para fomentar la investigación, el aprendizaje y la comprensión de la cultura, la historia, la ciencia y las artes.

En ese contexto, la Dirección General de Museos (DGM) es una institución del Estado Dominicano, creada mediante el Art. 45 de la Ley 41-00 General de Cultura, con el objetivo de proteger, conservar y desarrollar los museos existentes e incentivar la creación de nuevos museos en todas las áreas del patrimonio cultural de la Nación.

Para cumplir este objetivo, la DGM desarrolla políticas públicas y proyectos de inversión en materia museística, que estimulan el carácter activo de los museos al servicio de los diversos niveles de educación, fungiendo como entes enriquecedores de la vida y de la identidad cultural nacional, regional y universal; conformando una comunidad que involucra entidades públicas, privadas y mixtas; bajo la Red Nacional de Museos.

El marco filosófico institucional de la DGM establece los principios, valores y objetivos que guían su accionar, y proporciona la base conceptual y ética sobre la cual se elaboran las políticas públicas, los programas, proyectos y actividades; desarrollados para contribuir al fortalecimiento de la identidad dominicana y fomentar un sentido de pertenencia sobre el patrimonio cultural, material e inmaterial nacional.

Considerando la cultura como una de las dimensiones del desarrollo económico de los pueblos, que contribuye a la educación, sostenibilidad, salud y bienestar; creando una base de cohesión social para garantizar la participación, la diversidad y la equidad, la filosofía de la DGM está plasmada en sus elementos institucionales distintivos: Misión, Visión y Valores.

1.2. MISIÓN

Conservar el patrimonio cultural, custodiar para protegerlo y ponerlo en valor, convirtiendo los museos en espacios vitales de las comunidades y de los públicos diversos, dialogando con la gente, haciendo museos más interactivos, innovadores, democratizados en sus programaciones y con sentido educativo, crítico y lúdico.

1.3. VISIÓN

Ser el órgano del sector cultural que nucleee el sistema nacional de museos consolidando los museos estatales y ampliando la relación con los museos no estatales para lograr una coordinación y resultados eficientes y satisfactorios en la oferta museística nacional y crear una comunidad museística.

1.4. VALORES INSTITUCIONALES

Transparencia	Ética
Responsabilidad	Solidaridad
Compromiso	Socialización
Integridad	Tolerancia
Cooperación	

1.5. BASE LEGAL

Leyes

- Constitución de la República Dominicana de fecha trece (13) de junio de 2015
- Ley núm. 41-00, del 28 de junio de 2000, que crea la Secretaría de Estado de Cultura (hoy Ministerio de Cultura).
- Ley núm. 340-19, de fecha 17 de julio de 2019, que establece el Régimen de Incentivo y Fomento del Mecenazgo Cultural en la República Dominicana; y el Decreto núm. 558 -21, de fecha 10 de septiembre de 2021, que aprueba el Reglamento para la aplicación.
- Ley núm. 564, de 27 de septiembre de 1973, sobre la Protección y Conservación de Bienes Etnológicos y Arqueológicos Nacionales.
- Ley núm. 564, del 27 de septiembre de 1972, sobre la prohibición de Exportación de Bienes Culturales.

Leyes Transversales

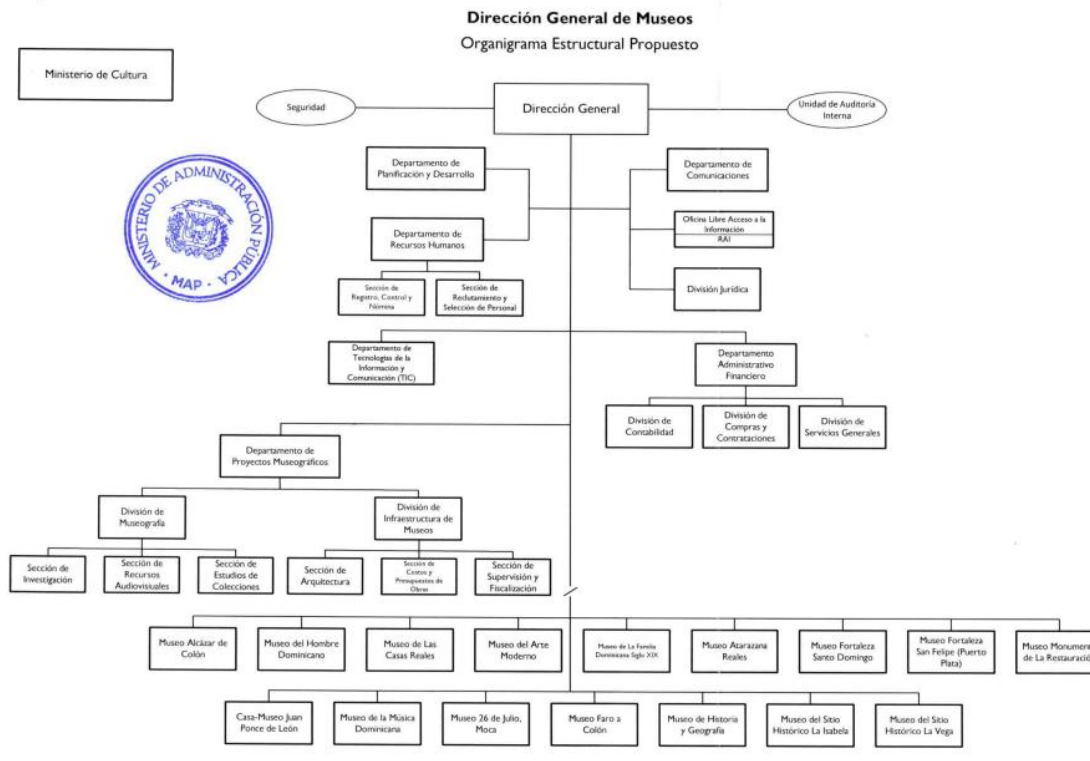
- Ley núm. 340-06, del 18 de agosto de 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, su modificación Ley No. 449-06, 6 de diciembre de 2006, y su reglamento de aplicación vigente, Decreto núm. 416-23, del 14 de septiembre de 2023.
- Ley núm. 41-08, de fecha 16 de enero de 2008, de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública (hoy Ministerio de Administración Pública); y su reglamento de aplicación el Decreto núm. 528 -09, de fecha 21 de julio de 2009.
- Ley núm. 61-13 del 12 de abril de 2013, que establece el régimen jurídico del voluntariado en la República Dominicana y su Reglamento de Aplicación núm. 237-22 de fecha 13 de mayo de 2022.
- Ley núm. 107-13, del 8 de agosto de 2013, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley núm. 247-12, del 9 de agosto de 2012, ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley núm. 1-12, de fecha 25 de enero de 2012, Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030.

- Ley núm. 481-08, de fecha 11 de diciembre de 2008; que crea el Archivo General de la Nación; y el Decreto No. 129 -10 que establece su Reglamento para la Aplicación.
- Ley núm. 498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y su Reglamento de Aplicación núm. 493 - 07
- Ley núm. 423-06, Orgánica de Presupuesto para el Sector Público y su reglamento.
- Ley núm. 122-05, para la regulación y fomento de las asociaciones sin fines de lucro, y su Reglamento de Aplicación núm. 40-08 de fecha 16 de mayo de 2008.
- Ley núm. 200-04, del 28 de julio de 2004, sobre Libre Acceso a la Información Pública; y su Reglamento de aplicación del 130-05 de fecha 23 de febrero de 2005.

Decretos

- Decreto núm. 251-2022, de fecha 19 de mayo del año 2022, que declara de interés nacional la intervención y establecimiento de nuevos museos, y ordena la desconcentración presupuestaria, administrativa, funcional y operativa de la Dirección General de Museos y sus dependencias.
- Decreto núm. 283-21, de fecha 29 de abril de 2021, que crea el Comité para la Preservación de la Ciudad Colonial de Santo Domingo.
- Decreto núm. 79-21; que crea el Comité Gestor de Voluntariados de Instituciones Públicas.
- Decreto núm. 143-17 que establece las Comisiones de Ética Pública de las instituciones del Estado. 21
- Decreto núm. 56-10, de fecha 06 de febrero de 2010, que cambia la denominación a las Secretarías de Estado a Ministerios.
- Decreto núm. 99-03, que integra la Comisión Nacional de la República Dominicana para la UNESCO;
- Decreto núm. 45-86 de fecha 17 de enero de 1986, que crea el Centro Interamericano de Restauración y Microfilmación de documentos, libros y fotografía (CENTROMIDCA), hoy denominado Centro Nacional de Conservación de Obras de Arte y Documentos (CENACOD).
- Decreto núm. 2310, del 6 de septiembre de 1976, que crea el Centro de Inventario de Bienes Culturales.
- Decreto núm. 2149 de fecha 19 de febrero de 1965, el Decreto núm. 1497 de fecha 17 de septiembre de 1971 y el Decreto núm. 1073 de fecha 3 de julio de 1975 que crea la Comisión Nacional Dominicana de la UNESCO.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.6. SERVICIOS

La Dirección General de Museos ofrece servicios al público, tanto de manera directa como a través de los 14 museos que administra. Estos museos abarcan diversas áreas del patrimonio cultural y artístico, permitiendo a los visitantes acceder a exposiciones, actividades educativas y eventos especiales. Además, la DGM trabaja en la preservación, investigación y difusión del patrimonio cultural de la nación, para garantizar el disfrute por las generaciones actuales y futuras.

Todos los servicios brindados por la DGM están diseñados para acercar la cultura a diferentes públicos y fomentar el conocimiento y la apreciación del patrimonio.

1.7.1 Servicios directos ofrecidos por las áreas sustantivas y transversales de la Dirección General de Museos

- **Asesorías Técnicas:** colaboración a los museos nacionales, y a las instituciones y personas interesadas en crear nuevos museos, en las áreas de museología, museografía, curaduría y manejo de colecciones (incluye registro e inventario, conservación preventiva y restauración de bienes).
- **Asesoría legal:** colaboración con artistas y personas vinculadas a la actividad museística en temas relacionados a derechos de propiedad intelectual, acuerdos y convenios de gestión mixta, donaciones, traspaso y préstamos de colecciones.
- **Emisión de Certificaciones de permiso para salida de obras de artes visuales:** entrega de carta constancia de que las piezas a ser sacadas del territorio nacional por una parte interesada no pertenecen a las colecciones custodiadas por los museos administrados por la Dirección General de Museos, a fin de contribuir con la eliminación del tráfico ilícito.
- **Certificación de membresía de la Red Nacional de Museos:** emisión de carta constancia a los museos que pertenecen a la Red Nacional de Museos.

1.7.2 Servicios ofrecidos por los 14 museos administrados por la DGM

Los DGM administra los museos siguientes:

- Museo de Arte Moderno
- Museo Nacional de Historia y Geografía
- Museo del Hombre Dominicano
- Museo Alcázar de Colón
- Museo de las Atarazanas Reales
- Museo de las Casas Reales
- Museo de la Familia Dominicana del Siglo XIX
- Museo Fortaleza de Santo Domingo
- Museo Faro a Colón
- Museo Juan Ponce de León
- Museo Fortaleza San Felipe
- Museo 26 de Julio
- Museo Monumento a los Héroes de la Restauración
- Museo y Centro Cultural Horacio Vázquez

Estos museos ofrecen al público los servicios siguientes:

- **Visitas a Museos:** recorridos por las salas de exposiciones de la colección permanente y/o exposiciones temporales.
- **Visitas Guiadas a Museos:** recorridos por las salas de exposiciones de la colección permanente y/o exposiciones temporales, con el acompañamiento de un guía o educador de museo especializado.
- **Realización de actividades educativas:** conferencias, charlas, cursos, talleres y otras actividades educativas y formativas dirigidas a públicos focalizados, realizadas en las instalaciones de los museos y vinculadas con sus colecciones, como parte de los programas de vinculación con la comunidad y difusión cultural.
- **Realización de actividades culturales y artísticas:** presentaciones musicales, teatrales, estatuas vivas y otras; vinculadas a las colecciones de los museos, como parte de los programas de vinculación con la comunidad y difusión cultural.
- **Alquiler de Espacios:** alquiler de espacios dentro de las instalaciones de los museos, para la realización de actividades educativas, culturales, y eventos institucionales y sociales.
- **Permiso para Sesiones Fotográficas y Grabaciones de Videos:** concesión de permisos para la realización de sesiones fotográficas y grabaciones de videos en las instalaciones interiores y patios de los museos, ya sean personales o comerciales.

1.7. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

La planificación estratégica de la Dirección General de Museos se deriva del Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ministerio de Cultura para el período 2021-2024; compuesto por cinco ejes estratégicos:

1. Fortalecimiento institucional,
2. Difusión de la Cultura,
3. Conservación y salvaguarda del patrimonio material e inmaterial,
4. Fomento y desarrollo de las industrias culturales y creativas; y
5. Fortalecimiento del Sistema de Formación Artística.

Los proyectos asignados bajo la responsabilidad de la Dirección General de Museos en el PEI del Ministerio de Cultura se encuentran contenidos en el Eje Estratégico número 3. específicamente alineados al objetivo estratégico 3.3 “Preservar, facilitar el acceso y concienciar sobre el Patrimonio Cultural Mueble nacional”.

En ese contexto, la Dirección General de Museos, como parte de los documentos requeridos para formalizar la desconcentración ordenada en el Decreto núm. 251-22, elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI-DGM) para el periodo 2022-2024, orientado al logro de los objetivos planteados en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) asociados a esta; así como el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021 -2024.

Mediante la aplicación de la metodología de planificación por resultados, en el PEI-DGM 2022-2024 se establecieron los cuatro ejes estratégicos siguientes:

Eje Estratégico 1. Fortalecimiento Institucional

Objetivo General: Desarrollar y consolidar un Sistema Nacional de Museos, dentro del fortalecimiento general del Ministerio de Cultura, que ofrezca los mecanismos y estructuras de apoyo al desarrollo museístico en la República Dominicana.

Objetivos específicos:

- 1.1.1 Definir las políticas generales y específicas de la Red Nacional de Museos, para garantizar su funcionalidad, acorde a las exigencias de los nuevos tiempos.
- 1.1.2 Garantizar la integración de las comunidades a las actividades museísticas, como mecanismo de enriquecimiento y sostenimiento de los museos.

- 1.1.3 Incentivar las alianzas público-privadas (APP) como mecanismo de sostenibilidad de los museos.

Eje Estratégico 2. Desconcentración

Objetivo General: Fortalecer la desconcentración dentro de las líneas de trabajo de la descentralización del Ministerio de Cultura.

Eje Estratégico 3. Conservación y salvaguarda de los museos y sus colecciones.

Objetivo General: Investigar, preservar y poner en valor nuestros museos.

Objetivos Específicos:

- 3.1.1 Promover los museos como espacios al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abiertos al público en los cuales se comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo. Incentivar la investigación como fuente principal de enriquecimiento de las propuestas museísticas del país, a fin de difundir los valores culturales y patrimoniales a las generaciones futuras y al público en general.
- 3.1.2 Elaborar los planes estratégicos generales para la conservación y protección de los bienes muebles e inmuebles de los museos nacionales. 3.1.3 Promover y apoyar la creación de nuevos museos, tanto públicos como privados, en todo el territorio nacional.
- 3.1.3 Elevar la calidad de los servicios museísticos nacionales a través de la innovación en las propuestas, la conservación de las colecciones y el mejoramiento de la infraestructura.

Eje Estratégico 4. Fortalecimiento del Sistema de Formación del personal de los museos y la Dirección General de Museos

Objetivo General: Elevar la calidad de los servicios museísticos nacionales a través de la cualificación del personal.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

Conforme a los criterios y subcriterios establecidos en la Guía Auto Evaluación CAF del MAP, los miembros Comité de Calidad de la DGM evaluaron de forma individual el avance institucional, y posteriormente se consensuó una evaluación final donde se analizaron las fortalezas con las evidencias indicadas y las áreas de mejora por cada subcriterio; información que sustenta este informe de autoevaluación y, posteriormente se redactará el Plan de Mejora.

A continuación, se presentan los principales hallazgos.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

CRITERIO I. LIDERAZGO

- Definido y elaborado un marco de filosofía institucional reflejados en su misión, visión y valores; alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta, las reformas del sector público y la agenda nacional.
- Aprobada la estructura organizativa aprobada por el MAP mediante la resolución No. 13-2022.
- Empleados los objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización, mediante la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual, Plan de Compras y Contrataciones y los Acuerdos de Desempeño.
- Introducidas las mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización evidenciadas con el Portal web de la DGM, Portales web de los museos, portal web de la Red Nacional de Museos.
- Gestionado el sistema de información, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización por medio al: Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS), Monitoreo de Estadísticas de Visitas, Formularios de Reporte de Actividades en Museos y Reporte de Ingresos por Servicios al Público, Sistema de Control de Nóminas.
- Asegurada la efectiva comunicación interna y externa a todos los grupos de interés con el uso de las Redes Sociales de la Dirección General de Museos, la Red Nacional de Museos y cada uno de los 14 museos de la DGM; así como el Portal Institucional y de Transparencia, Oficina de Acceso a la Información, correo electrónico institucional, grupos de WhatsApp internos, comunicaciones, correo de convocatoria, memorándum, entre otros.

- Aseguradas las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante la asignación de los recursos necesarios y el seguimiento a los proyectos.
- Creados los equipos para trabajar en la identificación e implementación de mejoras, como son el Comité de Calidad, Comisión de Proyectos, Comisión Red Nacional de Museos, Mesas de trabajo de IBERMUSEOS.
- Informados y consultados los empleados, de forma periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.
- Motivados los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas, definidos en los manuales de funciones y de cargos.
- Promovida una cultura de aprendizaje mediante la planificación y ejecución del plan anual de capacitación, a fin de estimular los empleados a desarrollar sus competencias y que cumplan con nuevas demandas y requisitos para adaptarse a los cambios.
- Identificadas las políticas públicas relevantes para la organización, incorporadas a la gestión, mediante Plan Estratégico Institucional 2022-2024, Iniciativas Presidenciales y Plan Operativo Anual.

CRITERIO II. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, por medio al Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Identificados los grupos de interés relevantes en la planificación estratégica PEI y POA.
- Elaborada la memoria de Rendición de Cuentas MIMPRE y el informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas.
- Analizadas las reformas del sector público que les conciernen a la institución, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.
- Integrados los aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social e inclusión en las estrategias y planes de la organización impartiendo talleres para personas con necesidades especiales (talleres sobre interpretación de lenguas de señas, reciclaje, etc.).
- Asegurada y gestionada la disponibilidad de recursos para la implementación efectiva de los planes institucionales, mediante el Presupuesto Financiero Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones, Previsión de Fondos, Gestión de Donaciones a través de cooperación local e internacional.
- Implantada la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y

estructura organizativa adecuados, evidenciados, en el PEI 2022-2024, POA 2024, Plan de Compras 2024 y en los documentos de proyectos.

- Elaborados los planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos plasmados en PEI 2022-2024 y POA 2024.
- Comunicados los objetivos y planes de la DGM de manera eficaz, a través de oficios, correo institucional, memoria institucional, talleres de planificación, reuniones periódicas de seguimiento.
- Realizado el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de estos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios, mediante los Informes de Ejecución Trimestral Física y Financiera, Dashboard Institucional, Reportes de Estadísticas de Visitas diarios y mensuales.
- Comunicados los resultados de la institución a través de los informes trimestrales de evaluación del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), elaboración de memoria institucional, Informes de Ejecución Trimestral del POA y el PACC, Reportes de Estadísticas Mensuales de Visitas a los Museos, Portal Web.
- Identificadas las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías en los proyectos museográficos de los museos nuevos y existentes. Esto incluye, además de las exposiciones, la virtualización de las colecciones para el disfrute de los usuarios a través del internet, evidenciados en la Página web institucional, página web de la Red Nacional de Museos, experiencia inmersiva del Museo Fortaleza de Santo Domingo, registro e inventario digital de las colecciones, Recorridos Virtuales.
- Creados varios espacios de desarrollo con otras organizaciones nacionales e internacionales, como son: Centro León, Museo Memorial de la Resistencia Dominicana, Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial, Comunidad Internacional IBERMUSEOS, Instituto Brasileño de Museos, ICOM.
- Promovidos los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión, mediante el diseño e implementación del Registro Nacional de Museos, el Sistema de Monitoreo de Visitas a los Museos y el Sistema Integral de Cobranzas, con la finalidad de eficientizar los procesos de captura de datos y su análisis para la toma de decisiones, así como para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

CRITERIO III. LAS PERSONAS

- Gestionado el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito e igualdad de oportunidades y sin discriminación, a través de la creación e implementación del Plan de Capacitación Institucional.
- Desarrollada una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas, elaborando acuerdos de desempeño, evaluación de desempeño, bono por desempeño de los empleados.
- Implementada una política de género que apoya de manera eficaz los recursos humanos, mediante la contratación de colaboradores en los cinco grupos ocupacionales donde el 51.44% son mujeres y el 48.56% son hombres.
- Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades de los colaboradores, mediante el plan anual de capacitación de los empleados.
- Promovida la movilidad interna y externa de los empleados, mediante promociones, traslados, movilidad de empleados comisión de servicio.
- Fomentado el trabajo en equipo, mediante el involucramiento de los empleados en los proyectos y en las actividades que se ejecutan en los departamentos, participación en reuniones departamentales e interdepartamentales y conformación de comisiones de trabajo multidisciplinarios.
- Procurado el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, a través de la elaboración y monitoreo de los acuerdos de desempeño.
- Aseguradas las condiciones propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados dando fiel cumplimiento a la ley 41-08.
- Proporcionados los planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria, mediante los beneficios establecidos en la ley 41-08.

CRITERIO IV. ALIANZAS Y RECURSOS

- Identificados los aliados clave de varios sectores con los cuales construimos relaciones sostenibles, mediante acuerdos y convenios interinstitucionales, fortalecimiento de la Red Nacional de Museos, Membresía IBERMUSEOS, acuerdo con la ONE, Gabinete de la Familia, co-ejecución de proyectos con el Banco de Reservas, Banco Popular, Barrick Gold, INPOSDOM, Fundación Horacio Vásquez, Fundación Mayobanex Vargas, entre otros.
- Desarrollados y gestionados los acuerdos de colaboración con diferentes aliados, colaboración con galeristas y artistas dominicanos, acuerdos con el

INPOSDOM, dentro del programa de inclusión acuerdo con el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente, (CONAPE), Gabinete de la Familia.

- Asegurados 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, mediante el cumplimiento de la ley de compras y contrataciones 340-06.
- Garantizada la transparencia mediante una política de información proactiva, cumpliendo con la Ley 200-04, manteniendo actualizados los datos en el portal institucional, tanto de transparencia como de datos abiertos; y brindando el servicio de información a los ciudadanos.
- Incentivada la participación y colaboración activa de los ciudadanos/públicos y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, como lo es el proceso de actualización del Reglamento de la Red Nacional de Museos, Diálogos de Ibermuseos en República Dominicana, carta de conformación de comisiones y equipos de trabajo, correos de convocatoria a reuniones, minutas.
- Ofrecidas las informaciones sobre los servicios a los ciudadanos a través del portal institucional en el menú servicio, portal web de la DGM (dgm.gob.do/todos-los-servicios).
- Alineada 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. La institución cuenta con un presupuesto solicitado y aprobado, un Plan Operativo POA, y la ejecución del presupuesto físico financiero Institucional, informe recaudaciones de los museos.
- Asegurada la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los gastos, costos, etc., y con acceso garantizado a la población y partes interesadas a los datos y documentos, en el sub-portal de transparencia institucional.
- Implementados los sistemas de planificación, de control presupuestario y de presupuesto por proyectos, mediante el SIGEF, Presupuesto Anual de la institución, Sistema Unificado de Gestión del Empleo Público (SUGEP) por medio del cual la institución sube los documentos para fines de aprobación.
- Delegadas y descentralizadas las responsabilidades financieras a través de las unidades operativas, manteniendo el control financiero por medio del Departamento Administrativo y Financiero (DAF).
- Implementados los sistemas para efficientizar los procesos de administración, almacenamiento y evaluación de las informaciones, mediante la creación de formularios digitales, dashboard, adecuaciones de los archivos físicos y la capacitación y entrenamiento del personal en el uso de estas herramientas, que permiten la protección y salvaguarda de las informaciones mediante de

sistemas de respaldo con archivos en la nube (TEAMS, OneDrive, protocolos para manejo de la información física).

- Incrementado el conocimiento de la organización y potenciadas las habilidades digitales, mediante el aprovechamiento de la transformación digital, capacitando los colaboradores de manera virtual con capacitaciones impartidas por el INAP, el INFOTEP, el Centro de Capacitación en Planificación e inversión Pública del MEPyD e instituciones privadas, mediante el uso de las plataformas TEAMS, ZOOM y Google Meet.
- Establecidas las redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, mediante la Membresía de IBERMUSEOS, Redes Sociales, Acuerdos Interinstitucionales.
- Desarrollados canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante, a la vez que promueve la transferencia de conocimiento, a través del correo institucional, plataforma TEAMS, charlas y talleres internos, programas de capacitación, entre otros.
- Gestionada la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, mediante el uso de herramientas de Monitoreo de la Ejecución del POA, Sistema de Monitoreo de Visitas y sus respectivos Dashboard.
- Utilizadas las TIC para mejorar los servicios, mediante la presentación de las ofertas en el Portal Institucional en la sección servicios, portal de la Red Nacional de Museos.
- Tomado en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC, con la contratación del servicio de impresión y copias con el cual se reducen el uso indiscriminado de los equipos, así como las compras de tóner, los cartuchos son retirados por el proveedor de servicios y reutilizados, así como también instamos a los colaboradores al uso adecuado del papel.
- Garantizada la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones, mediante el levantamiento de necesidades de mantenimiento y reparaciones de la infraestructura de cada museo, planificados y eventuales.
- Elaborados los informes de levantamiento de necesidades sobre las condiciones de trabajo y las instalaciones, a fin de darles el mantenimiento adecuado para garantizar que estas sean seguras y efectivas.
- Agregado el valor público a través de la disposición de las instalaciones mediante el Programa de Desterritorialización de Museos, a través del cual se identifican y desarrollan nuevos museos en todo el territorio nacional, a la vez que se fortalecen los existentes, mediante la conservación de sus colecciones, incremento de la oferta museística, las exposiciones y desarrollo de actividades.

- Acondicionada la accesibilidad física a los museos, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos, garantizamos espacios de fácil acceso con parqueos y ruta de transporte público, parqueos en los museos con espacios para embarazadas, personas con discapacidad y envejecientes. Rampas para personas con discapacidad.

CRITERIO V. PROCESOS

- Descritos y documentados los procesos clave.
- Diseñado e implementado un sistema que gestiona el proceso captura de datos de las visitas, registro de ingresos por recaudaciones, registro de actividades de los museos, elaboración y ejecución del POA, elaboración de memorias institucionales y los sistemas gestión de requerimientos de Servicios Generales y Mesa de Ayuda.
- Asegurado el cumplimiento de los compromisos institucionales y la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos al tiempo que se asignan los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas, mediante el monitoreo del cumplimiento de las metas, a través del PEI, POA, Informe del Índice de Ejecución Presupuestaria (IGP), Memoria Institucional.
- Identificados los propietarios de cada proceso con responsabilidades y compromisos asignados en los acuerdos de desempeño y reflejados en el POA.
- Establecidos los indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos enfocados en el servicio a los usuarios, mediante el uso del formulario de visitas, estadísticas de las visitas, reporte de actividades educativas y formativas, fotos de las actividades.
- Garantizada la protección de datos a través de sistemas de almacenamiento en la nube.
- Utilizados métodos innovadores para eficientizar los servicios y facilitar la consulta de los ciudadanos, los cuales pueden consultar los servicios que ofrece la DGM y los museos, a la vez que pueden realizar un recorrido virtual a través de sus portales y el portal de la Red Nacional de Museos, conocer sobre su historia, sus colecciones y actividades.
- Promovida la accesibilidad a los servicios, mediante el Portal Institucional, portal Red Nacional de Museos (museosrd.gob.do). Redes Sociales (Instagram, Facebook, YouTube).
- Definida la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional.

- Implementadas reuniones de trabajo interinstitucionales, con el ICOM, Ibermuseos, la ONE, MITUR, INPOSDOM, Banco de Reservas, Banco Popular, Barrick Gold, INDOTEL, entre otros.
- Incorporadas las normas priorizadas por el sector público para administrar los estándares transversales, evidenciados en el Portal de transparencia, Datos abiertos, SIGEF.
- Desarrollado un sistema compartido con otros socios de la cadena: La Oficina Nacional de Estadísticas ONE a nivel de los datos estadísticos de los museos. La Red Nacional de Museos y el Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano, PIDTUCC a nivel de desarrollo y mejoramiento de la infraestructura de los museos.

2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Ej. I: No se evidencia misión, visión y valores al dorso de los carnés de los empleados.

Subcriterio 1.3 Ej. 7: No se evidencia reconocimiento ni premios a los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.

CRITERIO II: PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Subcriterio 2.1 Ej. 2: No se evidencia que la institución tenga identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

CRITERIO III: LAS PERSONAS

Subcriterio 3.2. Ej. 9: No se evidencia la evaluación del impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de conocimiento a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.

Subcriterio 3.3. Ej. 2: No se evidencia la creación de la Asociación de Servidores Públicos.

Subcriterio 3.3. Ej. 5: No se evidencia aplicación de encuesta a los empleados sobre la guía laboral.

CRITERIO IV: ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1. Ej. 3: No se evidencia el monitoreo de los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.

Subcriterio 4.1. EJ.4: No se evidencia la identificación ni la planificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP).

Subcriterio 4.2. EJ. 3: No se evidencia marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/ clientes a través de los distintos medios.

Subcriterio 4.5. EJ. 2: No se evidencia el monitoreo y evaluación sistemático de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

Subcriterio 4.5. EJ. 6: No se evidencia la implementación de 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.

Subcriterio 4.6. EJ. 3: No se evidencia que se aplique 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.

CRITERIO V: PROCESOS

Subcriterio 5.1 Ej. 5: No se evidencia la simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.

Subcriterio 5.1. Ej. 6: No se evidencia que se impulse la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

Subcriterio 5.3. Ej. 6: No se evidencia que se utilicen asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

2.3. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO VI: RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Subcriterio 6.1. EJ. 1: No se evidencia resultados de medición de la imagen global de la organización y su reputación pública por parte de los ciudadanos.

Subcriterio 6.1. EJ. 2: No se evidencia resultados de medición de orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención.

Subcriterio 6.1. EJ. 3: No se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

Subcriterio 6.1. EJ. 5: No se evidencia resultados sobre la percepción de la integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

Subcriterio 6.1.2. No se evidencia resultados sobre la percepción de los servicios y productos.

Subcriterio 6.2. No se evidencian resultados sobre las Mediciones de Rendimiento, conforme a la medición de la calidad de los productos y servicios en:

- Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).
- Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.
- Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).
- No se evidencia disponibilidad y exactitud de la información.
- No se evidencia resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.
- Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

CRITERIO VII: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Criterio 7: No se evidencia mecanismos de medición de los resultados en las personas.

Criterio 7.2 Ej. 1: No se evidencia indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).

CRITERIO VIII: RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Criterio 8: No se evidencia mecanismos de medición de los resultados en cuanto a la responsabilidad social de la Institución.

CRITERIO IX: RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Subcriterio 9.1. Ej. 1: No se evidencia resultados de rendimiento sobre la calidad de los servicios.

Subcriterio 9.1. Ej. 3: No se evidencia resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.

Subcriterio 9.1. Ej. 4: No se ha medido el grado de cumplimiento de contratos o convenios.

Subcriterio 9.1. Ej. 5: No se evidencia resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

Subcriterio 9.1. Ej. 7: No se evidencia resultados de la implementación de reformas del sector público.

Subcriterio 9.2. Ej. 1: No se evidencia la gestión de recurso humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones.

Subcriterio 9.2. Ej. 2: No se evidencia resultados a nivel de eficiencia en la implementación de mejoras e innovaciones de procesos.

Subcriterio 9.2. Ej. 3: No se evidencia resultados a nivel de eficiencia en Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

Subcriterio 9.2. Ej. 4: No se evidencia resultado de eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas).

Subcriterio 9.2. Ej. 6: No se evidencia resultados de las evaluaciones o auditorías internas.

Subcriterio 9.2. Ej. 7: No se evidencia resultados de reconocimientos.

Subcriterio 9.2. Ej. 7: No se evidencia resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Al culminar este proceso de autoevaluación basado en el Modelo CAF, la Dirección General de Museos ha dado un paso significativo hacia la mejora continua de la calidad institucional. Este ejercicio ha permitido identificar áreas clave para implementar mejoras fundamentales que contribuirán al desarrollo integral de la organización.

Uno de los principales logros obtenidos durante el proceso ha sido el fortalecimiento del compromiso institucional con la calidad y el desarrollo de competencias del personal. Esto se traducirá en una mejora tangible en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, clientes y otras partes interesadas, así como en la simplificación y optimización de los procesos estratégicos, clave y de apoyo ejecutados dentro de la institución.

La participación activa y comprometida del equipo multidisciplinario, que integra el Comité Institucional de la Calidad, ha sido un factor decisivo en el éxito de este proceso. Asimismo, valoramos el liderazgo de los directivos y el esfuerzo colectivo de los servidores involucrados, cuya dedicación ha sido esencial para la comprensión e implementación efectiva del Modelo CAF.

Entre las lecciones aprendidas, destaca la importancia de fomentar una cultura de mejora continua y trabajo en equipo, donde el aprendizaje compartido sobre el Modelo CAF nos ha permitido reforzar nuestra capacidad para gestionar con eficiencia y calidad. Este proceso ha puesto de manifiesto la relevancia de una evaluación crítica y reflexiva como base para seguir avanzando en el desarrollo institucional y en la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Resultados Autoevaluación Modelo CAF
al 17 de septiembre de 2024

Criterios	Puntuación Total	Puntuación Obtenida	Puntuación Propuesta
1: Liderazgo	140	69	75
2: Estrategia y Planificación	140	65	75
3: Personas	100	42	70
4: Alianzas y Recursos	100	48	60
5: Procesos	120	57	65
6: Resultados orientados a los Clientes	100	20	30
7: Resultados en las Personas	100	20	30
8: Resultados en la Sociedad	100	25	35
9: Resultados Clave de Rendimiento	100	20	30
Puntuación Total	1000	367	470