

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Museos

FECHA:

13 de junio de 2025

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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 Dirección General de Museos tiene su filosofía Institucional definida en el Plan Estratégico 2021-2024 y publicada, página Web, Manual de Organización y Funciones de la DGM, Manual de Cargos Comunes y Típicos, Memoria Institucional, colocadas en lugar visible para los empleados de la institución. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024, Plan Estratégico 2025-2028 Portal web institucional Manual de Organización y Funciones Manual de Cargos Comunes y Típicos de la DGM Memoria Institucional 2024.	No se evidencia misión, visión y valores al dorso de los carnets de los empleados
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Institución cuenta con un marco de valores alineados con su misión y visión de acuerdo con los principios constitucionales. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024, PEI 2025-2028 Portal web institucional, Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la DGM.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,	La Dirección General de Museos asegura que la misión, visión y valores están alineados con las	

teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	estrategias nacionales, con la creación de servicios y ofertas vanguardistas facilitadas por la tecnología, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, Plan Estratégico Institucional 2025 – 2028	
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.	La Dirección General de Museos garantiza la socialización y difusión de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas con el objetivo de que se sientan identificados con los mismos. Evidencias: Presentaciones realizadas en los talleres de planificación, lista de participantes charlas de inducción de personal.	
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).	La DGM, asegura el funcionamiento efectivo de la organización mediante la revisión periódica de su misión visión, valores y estrategias adaptándose a los cambios en el entorno externo. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024, Plan Estratégico Institucional 2025 – 2028, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos Comunes y Típicos de la DGM, Reglamento de la Red Nacional de Museos.	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos,		No se evidencia

(conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La institución refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto entre todos los miembros de la organización líderes, directivos y empleados. Mediante la no utilización de los títulos académicos en comunicaciones internas y verbales, se realizan talleres sobre deberes, derechos y régimen ético disciplinario, difusión de informaciones de interés del personal, actividades de integración, reconocimiento al personal y departamento por cumplimiento de metas y objetivos. Evidencias: Comunicaciones internas física y digital, registro de participantes, fotos de talleres de deberes, derechos y régimen ético disciplinario, el director general tiene las puertas abiertas a los colaboradores sin importar el grupo, listado de participantes de las capacitaciones, charlas y talleres.	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	La DGM define e instruye oportunamente las actualizaciones de estructuras organizativas, los procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas garantizando la agilidad de la organización. Actualmente cuenta con una estructura aprobada mediante la Resolución No.13-2022 Evidencias: Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos Comunes y Típicos, Estructura Organizativa, Resoluciones aprobación del MAP	
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.	La Dirección General de Museos emplea objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Plan Estratégico Institucional 2025- 2028, Plan Operativo Anual 202402025 Acuerdos de Desempeño, Memoria Institucional Plan de Compras y Contrataciones PACC, 2024,2025 Índice de la Gestión Presupuestaria IGP Nivel de cumplimiento de acceso a la información (Portal de Transparencia) Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Sistema de Compras (SISCOMPRAS), Memoria Institucional	

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.).	La Institución introduce mejoras en los sistemas de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes. Evidencias: Portal web de la DGM, Portales web de los museos, portal web de la Red Nacional de Museos, Sistema de Cobranzas, lista de asistencia congreso, charlas de género, acuerdo con el Gabinete de la Familia, informe autodiagnóstico CAF 2024.	
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.	La institución cuenta con sistemas de gestión que garantizan el control interno. Evidencias: Informes trimestrales ejecución del POA Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS), Sistema de Monitoreo de Visitas, Formularios de Reporte de Actividades, Sistema de Control de Nóminas.	
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.	En cuanto a la gestión de calidad la institución cuenta con la implementación del CAF. Evidencia: -Resolución No. DGM-2024-001 conformación comité de calidad -Autoevaluación CAF -Informe CAF	
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.	La DGM, asegura una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance, como portal institucional, redes sociales y correo electrónico.	

	Evidencias: Redes sociales de la Dirección General de Museos Nacional Facebook, Instagram, X, YouTube y Página Web), Portal institucional y de Transparencia, correo electrónico institucional, línea 311 con acceso a través del portal web. Brochures sobre los museos, grupos de WhatsApp internos, comunicaciones, correo de convocatoria, memorándum.	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, mediante la asignación de los recursos necesarios y el seguimiento a los proyectos, contamos con el Departamento de Planificación y Desarrollo, el cual contiene toda la documentación de la institución (manuales, guías, procedimientos), tenemos el Comité de Calidad, que coordina y apoya las áreas para la aplicación del modelo CAF. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Informes de POA, minuta de reuniones y registro de participantes, Comité de Calidad, Documentos de Proyectos.	
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.	La Institución asegura una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del correo electrónico, portal institucional, comunicaciones internas y externas y redes sociales. Conforme a los resultados de la encuesta de clima la institución valora la comunicación interna en un 78.06% Evidencias: Portal web Institucional de la DGM, portal web de la Red Nacional de Museos, portal web de los museos, canales de comunicación en las principales redes sociales, correo electrónico,	

	WhatsApp Institucional, Línea 311 informe de resultado de la encuesta de clima laboral	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La DGM, muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, se elabora un plan de mejora y se emiten los informes de avances ejecutados. Evidencias: Captura de pantalla del Sistema de Monitoreo de Visitas, Certificación NORTIC A2 y A3 informe de autoevaluación CAF, Recorrido virtual Portal Museos RD	
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.	La DGM, comunica las iniciativas de cambio a los empleados. Evidencias: Correo institucional, grupos de Whats App internos, listado de participantes a reuniones y talleres.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La institución actúa en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras como lo es el Comité de Calidad y participando en actividades que realiza la organización que promuevan a través del Departamento de Gestión Cultural. Evidencias: Comité de Calidad, Comisión de Proyectos, Comisión Red Nacional de Museos, Mesas de trabajo de IBERMUSEOS, 2024, 2025.	

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.	En la DGM, se fomenta la igualdad de oportunidades para los diferentes grupos ocupacionales, basados en las capacidades y el potencial de los colaboradores, considerando las necesidades individuales y circunstancias particulares, sin discriminar por condición social, raza, religión o temas de género. Evidencias: Informes semestrales sobre rotación de personal, delegación de la MAE en funcionarios de mandos medios y técnicos, participación de los colaboradores de diferentes grupos en actividades internas y externas, lista de participantes, fotografías.	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	La DGM, realiza reuniones periódicas en las áreas administrativas y operativas para informar, consultar y socializar el trabajo realizado, así como asuntos claves relacionados con cada área. Evidencias: Listado de asistencia, fotos, correos internos de convocatoria, circulares y memorándum.	
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.	La DGM a través del Departamento de Planificación y Desarrollo se encargan de asesorar y acompañar a los diferentes departamentos y museos en el desarrollo de los objetivos, planes y proyectos. Mediante el departamento de RH, evalúan el desempeño de los colaboradores, así como también se encargan de implementar el plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de capacitación identificadas en las evaluaciones. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Acuerdos de Desempeño, Plan de Capacitación Anual.	

5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La institución cuenta con una estructura organizacional que fomenta la delegación de autoridad y responsabilidad en los diferentes mandos designado para cada área. Evidencias: Estructura Organizativa, Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, Memoria Institucional, evaluaciones de desempeño.	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	La Dirección General de Museos, promueve una cultura de aprendizaje a través del Plan de Capacitación Anual y talleres, charlas, capacitaciones que desarrollan sus competencias y formación continua. Se imparten talleres sobre planificación, maestría en conservación de monumentos y bienes culturales 2025 Evidencias: Plan de Capacitación Anual, listado de participantes en charlas, talleres y capacitaciones.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.		No se evidencia

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

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

Documento Externo
SGC-MAP

1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	La DGM, realiza levantamientos de información mediante visitas a diferentes comunidades del país, para identificar sus riquezas culturales y el potencial de estas para el fomento de la cultura y creación de nuevos museos, realización de actividades de promoción de las colecciones en escuelas, centros culturales y otros espacios. Evidencias: Informes de visitas a las comunidades, informes de levantamiento estructural, fotografías de obras, publicaciones en redes sociales.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La DGM mantiene relaciones de trabajo proactivas con las instituciones rectoras, Ministerio de Cultura, el MAP, Contraloría General de la República, Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Compras y Contrataciones. Evidencias: Solicitudes de No objeción, nombramientos, nóminas, diferentes plataformas de gestión SIGEF, SISCOMPRAS.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La organización tiene identificada las políticas públicas relevantes para incorporarlas y aplicarlas en la institución a fin de dar cumplimiento a Los planes y metas a corto y mediano plazo establecidas por el gobierno. Evidencias: Metas Presidenciales, Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Plan Operativo Anual.	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La DGM tiene diseñado su Plan Estratégico alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo Ley 1-12, operamos conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Presidencia en	

	el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), manteniendo actualizados los indicadores. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Estratégico Institucional 2021-2025, Plan Operativo Anual, SMMGP, Índice de Gestión Presupuestaria IGP.	
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.).	La institución mantiene alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos interinstitucionales. Evidencias: Acuerdo con el Consejo Internacional de Museos ICOM, IBERMUSEOS, Oficina Nacional de Estadísticas ONE, Instituto de la Familia.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa en actividades externas como la reuniones y conferencias con el ICOM, reuniones y conferencias con IBERMUSEOS, participación en talleres con el Ministerio de Cultura, el MEPYD. Evidencias: Correos de Convocatorias, Circulares, lista de participantes, fotos, Portal Institucional.	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	La DGM incentiva a todo tipo de público a visitar los museos conocer su historia y sus colecciones. Promovemos la cultura, como uno de los medios para contribuir con la educación, el desarrollo y el aprendizaje. Evidencias: Publicaciones en la Página Web Institucional, Página Web de la Red Nacional de Museos, Recorrido virtual Portal web Museos RD, Redes Sociales.	

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
La Organización:		
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.	La DGM, ha identificado las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos, definiendo iniciativas e indicadores estratégicos plasmado en su Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La DGM, tiene identificado los grupos de interés Estudiantes de escuelas y colegios, universidades, las familias, las comunidades, turistas, extranjeros y público general Evidencia: Fotografías de nuevos museos Informe de levantamiento de necesidades de infraestructura Informe de actividades educativas y formativas para el público	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Analizamos las reformas contempladas en la Administración Pública, para revisar estrategias a considerar en la planificación. Evidencias: Publicaciones de informes en el Portal de Transparencia.	

4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La DGM analiza el desempeño interno y las capacidades de la institución, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Evaluación de Desempeño, informes de POA.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Tenemos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 la misión y visión con objetivos estratégicos y operativos establecidos, así como en el Plan Operativo Anual (POA). Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Plan Operativo Anual (POA), Informes Trimestrales de ejecución física y financiera, IGP.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La DGM, involucra los grupos de interés identificados como relevantes para el buen desarrollo de nuestras funciones a fin de unificar esfuerzos y criterios para satisfacer las necesidades mutuas. Evidencias: Reuniones internas con los departamentos, talleres de elaboración del POA, talleres para la elaboración de memoria institucional.	

3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La DGM, integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social e inclusión en las estrategias y planes de la organización, a través de talleres para personas con necesidades especiales (talleres sobre interpretación de lenguas de señas, reciclaje, Evidencias: Lista de participantes a talleres y actividades y fotografías.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La DGM, gestiona la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva de sus planes. Evidencias: Presupuesto Financiero Anual, Plan Anual de Compras, Previsión de Fondos, Gestión de Donaciones a través de cooperación local e internacional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se han implantado las estrategias y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco que apoya los procesos, proyectos y estructuras organizativas adecuadas. Evidencias: Estructura Organizativa, Resolución que aprueba Estructura Organizativa, Manual de Organización y Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos, Plan Operativo Anual.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se traducen los objetivos estratégicos definidos en el PEI e implementados en el POA y ejecutados en los planes de acción de las diferentes áreas. Evidencias: PEI 2021-2024, POA 2023, POA-2024, POA-2025 Plan de acción de las áreas.	

3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se comunica de manera eficaz a través de oficios, correo institucional los objetivos y planes de la organización. Evidencias: Correo institucional, Portal de Transparencia, Memoria Institucional, Formulario de Visitas de los Museos.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	Se realizan mediciones y evaluaciones periódicas de nuestros logros y monitoreo de los indicadores definidos en el PEI, POA que ejecutan las áreas para asegurar una implementación de la estrategia. Evidencias: Informes de Ejecución Trimestral Física y Financiera, Sistema de Monitoreo Dashboard en Excel, Informes Estadísticas diarias y mensuales.	

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La DGM, Identifica 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. También se incorpora la tecnología para automatizar los sistemas de monitoreo de la ejecución de planes y programas.	

	Evidencia: Pagina web institucion, 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.	
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.	La institución impulsa la innovación y el desarrollo, mediante la implementación de nuevas tecnologías. Crea espacio de desarrollo con otras organizaciones, como son: Centro León, Museo de la Resistencia, Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial, Comunidad Internacional IBERMUSEOS, Instituto Brasileño de Museos, ICOM. Evidencias: Actas de reuniones, publicaciones en redes, lista de participantes de las actividades realizadas.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Se comunican los resultados de la institución a través de los informes trimestrales, elaboración de memoria institucional. Evidencias: Informes de Ejecución Trimestral POA, Portal Web.	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La institución desarrolló un sistema de monitoreo de visitas, sistema de cobranzas con la finalidad de agilizar el control de visitas y cobranzas en los museos y a su vez captar datos para fines estadísticos. Evidencias: sistema de registro de visitas, sistema de cobranzas.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución ha asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados.	

	Evidencias: Presupuesto Anual, POA.	
--	--	--

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La Dirección General de Museos, a través del Departamento de Recursos Humanos, analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de requerimientos de personal en conjunto con las áreas tomando en cuenta las necesidades y estrategias de la institución. Evidencias: Comunicaciones de solicitud de nombramientos de personal Plan Operativo Anual POA Reporte de cumplimiento de las solicitudes Carta de designación. Fotos de inducción de personal de nuevo ingreso	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	El Departamento de Recursos Humanos de la Dirección General de Museos desarrolla e implementa procedimientos transparentes de los recursos humanos con criterios objetivos para el reclutamiento, la selección, promoción, remuneración y asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro y de conformidad con la Ley No. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.	

	Evidencias: Manual de Organización y Funciones Manual de Cargos Típicos, Informe Resultado Encuesta de Clima Laboral	
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.		No se evidencia
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La Dirección General de Museos, promueve el desarrollo de la carrera administrativa, a través de la promoción, capacitación y desarrollo de las competencias técnicas; contando actualmente con 80 colaboradores integrados al sistema de carrera administrativa del Estado. Evidencia: Registro de personal de la carrera administrativa, Plan de Capacitación Institucional Anual.	
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.	La Dirección General de Museos promueve 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. Evidencias: Acuerdos de Desempeño 2024 Minuta de monitoreo de evaluación de desempeño trimestral Evaluación de Desempeño Nómina Bono por Desempeño	

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.	La DGM, tiene implantada una política de género que apoya de manera eficaz los recursos humanos, la institución establece la igualdad de contratación de servidores hombres y mujeres. La DGM cuenta con 431 colaboradores 210 hombre y 221 mujeres Evidencias: Nomina de empleados, informes de empleados por grupo ocupacional por sexo, memoria institucional, informe de registro de visitas segregados por género, grupos etarios, niveles educativos, base de datos de RH.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	En la DGM, la capacitación y desarrollo del talento humano es un proceso, aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere y/o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relacionadas con su puesto de trabajo. En este contexto se realiza anualmente la detección de necesidades de capacitación. Durante el año 2024 se capacitaron 258 colaboradores. Evidencias: Plan de Capacitación Institucional 2024, Plan de Capacitación Institucional 2025, IBOG 8 del SISMAP, Manual de organización y funciones, Evaluaciones de desempeño.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	En la Dirección General de Museos se desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos de la institución a través de la contratación de nuevos colaboradores y la	

	capacitación, durante el 2024 se reclutaron 35 nuevos colaboradores. Evidencias: Plan de Capacitación Institucional 2024, Capacitaciones realizadas, Lista de participantes en las capacitaciones, Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos, Registro de elegible órgano rector, Formulario de detección de necesidades de capacitación, Plan de mejora, desarrollo y capacitación.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	La DGM permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias en los empleados de la institución, a través de capacitaciones a distancia y asincrónicas realizadas con otras instituciones. En el transcurso del año 2024 en la DGM se impartieron capacitaciones en: Elaboración de Manual de Normas y Procedimientos, Talleres sobre Interpretación de Lengua de Señas, Liderazgo Organizacional, Formulación y Monitoreo de Proyectos de Inversión Pública, Etc. Evidencias: Plan de Capacitación Institucional 2024, Lista de participantes en las capacitaciones.	
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.	En la DGM se establece planes de desarrollo de las competencias individuales del personal, habilidades gerenciales y personales y el desarrollo de liderazgo a través de la realización del Plan de Capacitación Institucional correspondiente al año 2024. Evidencias: Plan de Capacitación Institucional 2024, Capacitaciones realizadas, Lista de participantes en las capacitaciones, Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos, Actividades experienciales para el desarrollo de competencias sobre liderazgo.	

5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		No se evidencia
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueve la movilidad interna de los colaboradores en la institución, quienes son propuestos y rotados a otras posiciones con el fin de apoyar su crecimiento personal y respaldar el cumplimiento de las metas de la institución. Evidencias: Acciones de personal.	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	En la Dirección General de Museos se desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de capacitaciones a los colaboradores para desarrollar sus habilidades tecnológicas. Evidencias: Plan de Capacitación Institucional 2024, Certificados de participación, listas de asistencias.	
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.	Con el objetivo de fomentar las técnicas de comunicaciones en las áreas para gestionar los riesgos, conflictos e interés y temas de diversidad género y ética, se realizaron durante el 2024 y 2025, las siguientes actividades: -Taller Programa de Valores y Relaciones Interpersonales. -Charla Deberes, Derechos, Régimen Etico y Disciplinario. -Curso Manejo de Confictos, impartido por Instituto Nacional de Formacion Técnico Profesional (INFOTEP). - Taller de Gestión de los Visitantes y la capacidad de carga recreativa en los bienes patrimoniales de la ciudad colonial, impartido por la Dra. María JoséViñals, catedrática de la Universidad Politécnica de Vlencia (UPV) y la Dra. Pau Alonso - Monasterio.	

	-Congreso Mujer y Rerecho a la Cultura, en coordinación con el Tribunal Constitucional. -Charla Sencibilizacion sobre el Cancer de Mama Evidencias: Plan de Capacitación Institucional 2024, Plan de Capacitación Institucional 2025, Correos electrónicos informativos, Certificados de capacitación, lista de asistencia.	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	En la DGM, se promueve una cultura de comunicación abierta y de diálogo, evidenciado en el resultado de la dimensión de comunicación de la encuesta de clima laboral, con un 78.06% de satisfacción en el ítem de comunicación abierta, oportuna y de doble vía. Evidencias: -Minuta de reuniones y lista de participantes, -Plan de Capacitación Institucional 2024 y lista de participantes. -Correos electrónicos y Circulares informativas. -Política de Comunicación Institucional.	

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)).	La DGM crea de forma proactiva un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias y desarrolla mecanismos de diálogos adecuados entre sus empleados mediante reuniones de grupos de trabajo y lluvia de ideas. Evidencias: Minutas de reuniones.	
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.	Los colaboradores son involucrados en la elaboración de planes de acción para la mejora como resultado de las encuestas de Clima Organizacional, elaboración de informes trimestrales 2025, Comité de Calidad y Comité de Ética. Proceso de formulación del POA Evidencia: Resultado encuesta de clima organizacional 2025 Resolución comité de calidad Resolución comité de ética Correo proceso elaboración del POA	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	A través de los Acuerdos de Desempeño que consiste en un documento formal que contiene lo consensuado entre supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá lograr el supervisado durante un período de evaluación del desempeño. Se establece en forma de objetivos y metas a alcanzar y debe estar debidamente firmado por ambas partes. Evidencia: Acuerdos de desempeño 2024	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La DGM aplicó la encuesta de clima organizacional 2025, con el objetivo de que los servidores puedan retroalimentar a la institución sobre el desempeño institucional para la implementación de mejoras y alineación a los aportes de ideas realizados por los mismos con un resultado del nivel de satisfacción general de un 73%.	

	Evidencia: Informe de resultado de la encuesta de clima 2025 Correo de socialización	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	La Dirección General de Museos asegura buenas condiciones ambientales de trabajo realizando remozamientos en la infraestructura que mejoran las condiciones físicas de la Institución. Se imparten charlas sobre el cuidado de la salud Evidencia: Fotografías de las instalaciones, instalación de rampa en las dependencias. Charla sobre el cáncer de mama 2024 Operativo médico sobre la salud visual y vacunación contra la influenza 2025	
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).	La Dirección General de Museos asegura que las condiciones de trabajo cumplan con las atribuciones conferidas en la Ley de Función Pública No. 41-08 y fomenta la conciliación de la vida laboral y personal. Evidencias: -Licencias de maternidad -Registro de Permisos. -Registro de vacaciones -Reporte de teletrabajo de personal. -Comunicación justificativa	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la DGM se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	

	Evidencias: -Empleados con diferentes condiciones de discapacidad, Rampa en las dependencias.	
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).	La institución otorga el bono de desempeño a los empleados, conforme a la ley 41-08. Evidencia: Nómina de empleados, evaluaciones de desempeño, fotos de actividades sociales, fotos de actividades y talleres para los hijos de los empleados	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	Con la finalidad de fortalecer las labores y generar valor a los grupos de interés, la institución identifica a socios clave de varios sectores con los cuales construimos relaciones sostenibles. Evidencias: Documentos de Acuerdos y Convenios interinstitucionales, acuerdos con el ICOM, Membresía IBERMUSEOS, acuerdo con la ONE, Gabinete de la Familia, fotos actividad día de la familia mayo 2025.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y	La DGM, desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con diferentes socios.	

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.	Evidencias: Acuerdo de colaboración con galeristas y artistas dominicanos, dentro del programa de inclusión acuerdo con CONAPE, Gabinete de la Familia	
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.	En los acuerdos entre la DGM y los Socios, se definen los roles y responsabilidades. Evidencia: Documentos de acuerdos.	No se evidencia monitoreo del impacto de las alianzas
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia planificación de alianzas
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.	Se evidencia que se seleccionan los proveedores tomando en cuenta los criterios establecidos en la 340-06 Ley de Compras y Contrataciones, gestionando a través del Comité de Compras. Evidencias: -Plan de compras y contrataciones PACC-2025 -Documentos proceso de compras 2025 -Portal de compras y contrataciones -Pliego de condiciones -Informes de reuniones del Comité de Compras -Indicadores SISCOMPRAS.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La DGM, actuando apegada a sus valores como es la transparencia, se asegura de colaborar con los ciudadanos, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés, compartiendo informaciones relevantes sobre el desempeño de la institución, así como de los resultados de las	

	evaluaciones y monitoreos realizados. De esta forma, garantiza el cumplimiento a lo establecido en las leyes y normativas aplicables como son: 1) Ley de Libre Acceso a la Información Pública núm. 200- 04, 2) La norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado dominicano (NORTIC A2-2021) y la norma sobre publicación de datos abiertos del gobierno dominicano (NORTIC A3-2014). Evidencias: Portal de transparencia institucional Portal de datos abiertos del estado dominicano	
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.	Para incentivar la participación y colaboración de los ciudadanos/clientes, la DGM cuenta en su portal de transparencia con el acceso al sistema 311 sobre quejas, reclamaciones sugerencias y denuncias de los ciudadanos, a través de buscar mejoras para los servicios brindados y asimismo evidenciar las estadísticas por cada trimestre, también se brinda el servicio de información a través del correo info@dgm.gob.do. Evidencias: Carta de conformación de comisiones y equipos de trabajo, correos de convocatoria a reuniones, minutas. Reporte portal 311 Correos recibidos a través del correo info@dgm.gob.do.	No se evidencia se realicen grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión
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.	La DGM, recoge la información proceda por los ciudadanos/clientes de diferentes mecanismos como son las redes sociales y a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, se brinda asistencia por medio al Portal Único de Solicitud de	

	Acceso a la Información (SAIP) y la Línea del 311, para captar las necesidades de información de los ciudadanos/clientes. Comportamiento de las redes sociales enero-marzo 2025 Interacciones = 24,659 Visualizaciones = 635.857 Informe trimestral Departamento de comunicaciones Evidencia: Informe de desempeño trimestral 311, portal de transparencia de la institución Informe trimestral	
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.	La institución ofrece información sobre los servicios a los ciudadanos a través del portal institucional en el menú servicio. Evidencia: Portal web de la DGM (dgm.gob.do/todos-los-servicios). Portal web Museos de la Red Nacional de Museos MUSEOSRD museosrd.gob.do	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La DGM, mantiene alineada la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz	

	y eficiente por medio del presupuesto general en cumplimiento de la legislación vigente. Evidencias: Presupuesto solicitado y aprobado Plan Operativo anual POA-2024 Plan Operativo anual POA-2025 Informe trimestral POA-2025 Estructura programática 2024 y 2025 Informes de resultado del Índice de la Gestión Presupuestaria IGP Plan de Compras y Contrataciones PACC-2024 Plan de Compras y Contrataciones PACC-2025 Informes de ejecución del presupuesto físico financiero institucional Reporte de recaudaciones de los museos.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Se evalúan los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. Evidencias: Presupuesto Solicitado y Aprobado, POA, Portal de Transparencia Institucional, Reporte Trimestral del Indicador de gestión Presupuestaria IGP, Plan Anual de Compras y Contrataciones.	
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.	La DGM, mediante el portal de transparencia en la página web asegura la transparencia financiera y presupuestaria realizando las publicaciones de ejecución presupuestaria, informes físicos financieros. De igual forma, mediante el portal se publican todos los procesos correspondientes a compras y contrataciones Evidencia: Ejecución presupuestaria 2024,2025	

	Portal de transparencia institucional Plan Anual de Compras (PACC) 2024 y 2024. Estados financieros Informes financieros Informes de auditorías Activos fijos	
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).	Se evidencia que la Dirección General de Museos realiza sus actividades de compras de bienes y servicios tomando en consideración la disponibilidad de los recursos correspondientes, mediante la asignación de las cuotas presupuestarias por el órgano rector Dirección General de Presupuesto DIGEPRES, a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF) Evidencias: Solicitud de Compras y Contrataciones. Ejecución del presupuesto 2024 y 2025 Memoria Institucional 2024	
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.).	Contamos con un sistema de planificación y control presupuestario. Evidencias: 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.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras a través de las unidades ejecutoras y mantenemos el control financiero por medio del Departamento, Administrativo Financiero (DAF).	

Documento Externo
SGC-MAP

Comentado [MN1]: Indicar las evidencias que lo sustentan

Comentado [PyD2R1]: Resuelto

	Evidencia: Estructura organizativa de la DGM, acuerdos de desempeño de los colaboradores del departamento	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La DGM, implementa sistemas para eficientizar 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. Evidencias: Archivos en la nube (TEAMS, OneDrive, protocolos para manejo de la información física.)	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Con el fin de garantizar la información disponible y sea usada eficazmente en la DGM contamos con la plataforma digital TEAMS para almacenamiento de documentos y compartimiento de los documentos, y el servicio de almacenamiento en la nube. Para salvaguardar los documentos físicos contamos con archivos físicos en las áreas de trabajo. Evidencia:	

	Plataforma TEAMS Servicio de almacenamiento en la nube One Drive	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Aprovechamos la tecnología y las oportunidades que nos brinda la transformación digital como medio para aumentar el conocimiento y para gestionar la información de manera oportuna a través del uso de Microsoft 365, Teams, Zoom, que son herramientas permiten a los colaboradores realizar su labor eficientemente y colaborativa. Asimismo, para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar de los colaboradores la institución imparte capacitaciones en modalidad virtual. Evidencia: Capacitaciones en modalidad virtual impartidas por el INAP. por el INFOTEP, uso de la Plataforma TEAMS.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se establecen redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. Evidencia: Membresía de IBERMUSEOS Membresía del Concilio Internacional de Museos, ICOM Acuerdos interinstitucionales	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No se tiene evidencia de formas de monitorear la información.

6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento. Evidencia: Correo institucional Redes sociales Plataforma TEAMS	
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.	La DGM se asegura del acceso a la información y datos abiertos relevantes a través de su portal de web y el subportal de transparencia, portal MuseosRD Evidencias: Portal Institucional Portal MuseosRD Subportal de transparencias Portal de datos abierto del Estado Dominicano Redes Sociales	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	Se asegura que el conocimiento clave explícito e implícito de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma. Evidencias: Instructivos, Talleres de talleres de capacitación,	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La organización diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. POA departamento de Tecnología 2024-2025. Evidencia: Plan Operativo Anual POA 2024-2025 Informe trimestral del Sistema de Monitoreo de Visitas y sus respectivos Dashboard.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	La institución identifica y usa nuevas tecnologías relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto siempre que sea posible (Cloud, Virtualización. Evidencias: Observatorio de IBERMUSEOS, Sistema de Monitoreo de Visitas.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. Evidencias: Uso de la Plataforma TEAMS, Office 365	

Comentado [MN3]: Debe ir en área de mejora.

Comentado [PyD4R3]: Resuelto

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La DGM aplica las TIC para mejorar los servicios de visitas. Evidencias: Portal Institucional en la sección servicios, portal de la Red Nacional de Museos, formularios en línea y sistema de registro de visitas	
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.	La institución cuenta con herramientas de seguridad de la información con la instalación del servicio de seguridad perimetral, SPA. Certificaciones NORTIC A2 y NORTIC A3 Evidencia: Captura de las informaciones Almacenadas en la nube Reportes análisis de seguridad de la plataforma FORTINET, carpetas compartidas en TEAMS	
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.	La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, contamos con un 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. Evidencias: Servicios de impresión y copias Asignación de clave a los colaboradores para el control de las impresiones.	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	La DGM, garantiza 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. Evidencia: Planificación en el POA, documentos de requerimientos, informes mensuales, fotos de trabajos realizados.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La DGM, proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes, mediante el mantenimiento de sus instalaciones, equipos, sistemas de seguridad contra incendios. Evidencias: Informes de levantamiento de necesidades Fotografías de trabajos realizados.	
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.		No se evidencia
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		

	La DGM, identifica y desarrolla nuevos museos en todo el territorio nacional, a la vez que fortalece los existentes, mediante la conservación de sus
--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	colecciones, incremento de la oferta museística, las exposiciones y desarrollo de actividades. Evidencias: Los 15 museos que administra la DGM, que están a disposición del público. Informe de levantamiento de necesidades	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos, mediante el mantenimiento preventivo del sistema eléctrico de los museos y plantas eléctricas. Evidencias: Documento de requerimiento Facturas, fotos de trabajos realizados.	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Contamos con adecuada 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. Evidencias: fotografías de los espacios en los museos.	

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
La Organización:		
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.	La institución identifica los procesos clave, documenta los procesos de acuerdo con las necesidades, contamos con la estructura organizativa aprobada por el MAP.	No se evidencia manual de procedimientos

	Evidencias: Estructura Organizativa, Manual de Organización y Funciones, Administración de la Información y Estadísticas.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La DGM, cuenta con un sistema para gestionar el proceso de las visitas, Sistema de Gestión de requerimientos de Servicios Generales, Sistema de atención a requerimientos de mesa de ayuda de TIC. Evidencias: Reporte de visitas Estadísticas Reporte de requerimientos atendidos por mesa de ayuda de TIC	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Aseguramos el cumplimiento de los objetivos y expectativas de los ciudadanos al tiempo que se asignan los recursos necesarios para alcanzar las metas establecidas. Evidencias: PEI, POA, Informe de Ejecución Presupuestaria IGP, Memoria Institucional.	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	Se identifica a los propietarios del proceso que controlan todos los pasos del proceso y les asigna responsabilidades y competencias. Evidencias: POA, Acuerdos de Desempeño, procedimientos (ejecución del POA, monitoreo de visitas, adhesión a la red nacional de museos, compras y contrataciones.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		No se mecanismo de simplificación de procesos

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.		No se evidencia
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	Establecemos objetivos de resultados orientados a brindar servicios a los ciudadanos. Evidencias: Formulario de visitas, estadísticos de las visitas, reporte de actividades educativas y formativas, fotos de las actividades.	
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).	La institución garantiza la protección de datos a través de sistemas de almacenamiento en la nube. Evidencia: Capturas de pantalla	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.		No se evidencia
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La DGM, utiliza métodos para eficientizar los servicios y facilitar la consulta de los ciudadanos. Los usuarios pueden consultar la lista de servicios y horarios 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	

	Evidencias: Página web Red Nacional de Museos de la República Dominicana (museosrd.gob.do).	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La institución aplica la diversidad o segmentación de los servicios por sexo y edad. Evidencias: Estadísticas institucionales Memoria Institucional	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	La DGM, promueve la accesibilidad de sus productos y servicios a través del portal institucional y el portal de Museos RD. Catálogo de los servicios y actividades que ofrecen los museos, horarios y ubicación. Evidencias: Portal Institucional, portal Museos RD Red Nacional de Museos de la República Dominicana (museosrd.gob.do) . Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube. Audioguías en los recorridos por los museos en diferentes idiomas. Manual de Accesibilidad e Inclusión para Museos	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Se ha definido la cadena de servicio alineándonos a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), Plan Estratégico Institucional. Evidencias: Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico Institucional (PEI)	

- 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

La DGM, desarrollamos 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.

Evidencia: Documento Acuerdo Interinstitucional entre la DGM y la ONE, Reglamento Red Nacional de Museos

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución el desarrollo de su gestión, implementa reuniones de trabajo interinstitucionales. Evidencias: Listado de participantes reuniones con ICOM, Ibermuseos, la ONE, MITUR.	
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.	La institución diseña, desarrolla e implementa los procesos integrando las diversas interrelaciones de las funciones compartidas desde las áreas. Evidencia: Procedimientos elaborados	
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.	La institución incorpora las normas priorizadas por el sector público para administrar los estándares transversales. Evidencias: Portal de transparencia, Datos abiertos, SIGEF	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		

No se evidencia

Documento Externo
SGC-MAP

--	--

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:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencia
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).		No se evidencia
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia
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 resultados de la encuesta	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se evidencia
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.).		No se evidencia
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).		No se evidencia.
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		No se evidencia
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia.
6) Agilidad de la organización.		No se evidencia
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se evidencia
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se evidencia
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La DGM, cuenta con varios canales de información y comunicación, redes sociales. Evidencia: Portal institucional Dirección General de Museos (dgm.gob.do), museosrd.gob.do, redes sociales Instagram, facebook, youtube, correo electrónico info@dgm.gob.do línea 311, Informe redes sociales del enero-marzo 2025 Interacciones = 24,659 Visualizaciones = 635.857 Informe trimestral Departamento de comunicaciones	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Nuestro portal web ha sido evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad	

	Gubernamental. Los resultados para el primer trimestre de 2025 han sido los siguientes: Enero = 75.88 Febrero = 85.55 Marzo = 93.49 Datos abiertos 100% de la puntuación Evidencia: Informe de evaluación portal institucional DIGEIG	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La Dirección General De Museos, demuestra su compromiso con la transparencia al colocar a disposición pública el rendimiento y los resultados de la organización a través de diversos medios, como las memorias institucionales, el plan estratégico institucional (PEI), los informes de trimestrales del POA, todos ellos publicados en la sección de transparencia de su página web Evidencia: Informe ejecución del POA Informes Índice de la Gestión Presupuestaria IGP Informe de ejecución de las compras y contrataciones	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	La DGM, ha demostrado su compromiso con la transparencia, la accesibilidad y la integridad, como lo demuestran las evaluaciones realizadas por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Evidencia: Informes de evaluaciones de portales de transparencia (enero-marzo 2025)	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Los horarios de atención de los museos son de 9:00 a 6:00 pm de lunes a sábado, domingo de 9:00-5:00pm estos están publicados en el portal web de la institución y el portal MuseosRD y en las redes sociales.	

	Evidencia: Portal MuseosRD. Portal web Dirección General de Museos https://dgm.gob.do/ Redes sociales, Instagram, Facebook, youtube	
6) Tiempo de espera.	El portal web de la Dirección General de Museos contiene el tiempo de espera del servicio. - Solicitud uso de espacio para eventos en los Museos, 5 días laborables, luego del solicitante haber completado el proceso requerido. - Solicitud de permiso para sesiones fotográficas en los Museos, 5 días laborables, luego del solicitante haber completado el proceso requerido. Evidencia: Portal MuseosRD. Portal web Dirección General de Museos https://dgm.gob.do/ Observatorio de los Servicios Gubernamentales	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El portal web de la Dirección General de Museos contiene el tiempo de espera del servicio. - Solicitud uso de espacio para eventos en los Museos, 5 días laborables, luego del solicitante haber completado el proceso requerido. Evidencia: Portal MuseosRD. Portal web Dirección General de Museos https://dgm.gob.do/ Observatorio de los Servicios Gubernamentales	
8) Costo de los servicios.	La DGM, tiene publicado el costo de los servicios de cada museo en el portal web MuseosRD, este costo oscila entre los RD\$50.00 y RD\$200.00	

	Evidencias: Portal web de la Red Nacional de Museos Red Nacional de Museos de la República Dominicana (museosrd.gob.do) Redes sociales Observatorio de servicios del MAP.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	Se evidencia disponibilidad de información en la página web institucional donde se han especificado las áreas responsables de los servicios y el catálogo de los servicios. Evidencia: Pagina web de la institución(dgm.gob.do), museosrd.gob.do	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Para enero-marzo 2025, la DGM no recibió, quejas, ni sugerencias Evidencia: Informe de queja y sugerencias portal 311	No se evidencia buzón de quejas y sugerencias
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia.
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).	La DGM, cumplimos con los indicadores en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes. Resultados: Estadísticas de visitas por Género durante el 2024	

	Visitantes mujeres = 476,025 equivalente al 54% Visitantes hombres = 409.552 equivalente al 46% Formación y Desarrollo del Personal: Durante el 2024, de las 483 colaboradoras que recibieron capacitación el 63% fueron mujeres y el 37% fueron hombres. Evidencia: Estadísticas de visitas portal de transparencia y datos abiertos Memoria Institucional portal de transparencia	
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.		No se evidencia

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.	La DGM, es una institución que ofrece servicios de manera presencial, pero como parte del acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes, la DGM cuenta con el portal web MuseosRD, a través del cual los ciudadanos conocen sobre los servicios que se ofrecen, tarifas y horarios, a su vez pueden realizar un recorrido virtual por los museos.	

	Transparencia y Acceso a la Información: los ciudadanos pueden obtener informaciones en el subportal de transparencia de la DGM Redes sociales: en la DGM se interactúa con los ciudadanos a través de las redes sociales. Evidencia: Sección de transparencia del portal web Informe de Comunicaciones	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La Dirección General de Museos, se compromete a utilizar la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico para mejorar la transparencia de sus operaciones. Evidencia: Los indicadores de transparencia primer trimestre 2025: Enero 75.88% Febrero 85.55% Marzo 93.49% .	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		

Para medir el rendimiento general de la organización, en la Dirección General de Museos, se aplicó la encuesta de clima laboral en abril 2025

Con el propósito de garantizar la lealtad y sentido de pertenencia en los colaboradores de la institución, la encuesta de clima arrojo un resultado del nivel de satisfacción general de un 73%

Evidencia: Informe encuesta de clima 2025

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La DGM, involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones aplicando la encuesta de clima 2025, que permite identificar fortalezas y debilidades en el clima laboral, lo que a su vez permite a los líderes de la organización tomar decisiones informadas y diseñar estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y la productividad de los colaboradores. En esta encuesta participaron 196 colaboradores de la DGM, 121 del género femenino y 75 del género masculino. Se obtuvo un nivel de satisfacción del 73%. Los valores de la institución son conocidos por los colaboradores con una puntuación de 83.78%. Evidencia: Informe encuesta de clima.	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	La DGM para conocer la participación de los colaboradores en las actividades de mejora, se consultó el grado en que las personas se sienten estimulados a mejorar de forma continua los procesos de los cuales son responsables con un resultado de 74.8%. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025.	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En la aplicación de la encuesta de clima, la DGM fue evaluada la percepción de los colaboradores sobre la	

	importancia del comportamiento ético obteniendo como resultado un 85.97%. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	Con el objetivo de medir los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo se les preguntó a los colaboradores cómo consideraban la comunicación y su valoración, en esta pregunta se obtuvo una valoración de 78.06%. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
6) La responsabilidad social de la organización.	La DGM, realiza actividades, talleres de carácter educativo y formativos de manera gratuita para para el público en general. Evidencia: -Plan Operativo Anual POA -Lista de participantes de los talleres educativos y formativos -Fotografías	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La DGM evidencia su apertura para la mejora y cambio evidenciando en la encuesta de clima en donde se consultó sobre la apertura para el cambio y la gestión de la innovación con una puntuación de un 74.8%. Evidencia: Informe encuesta de clima organizacional año 2025	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El impacto de la digitalización en la institución es evidenciado a través de la encuesta de clima organizacional, donde el 64.54% respondió sobre la implementación el uso de la tecnología	

	Evidencia: Encuesta de clima organizacional año 2025	
9) La agilidad de la organización.	Se evidencia la agilidad de la organización en el uso de las herramientas tecnológicas que ayudan a los colaboradores a ser más eficientes en sus tareas y la apertura que tiene la organización a implementar nuevas ideas. La encuesta de clima laboral evaluó esta variable con un 64.54%, evidenciando que el aún se deben implementar mejoras en este renglón Evidencia: Informe encuesta de clima	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	Se evalúa el rendimiento global de la organización a través de las encuestas de clima, del año 2025 el resultado en cuanto a la disponibilidad de recurso fue el siguiente: 73% está satisfecho. 27% no está satisfecho. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se evalúa el rendimiento global de la organización a través de las encuestas de clima, en el año 2025 el resultado en cuanto a la normativas y procesos fue el siguiente: 75.64% está satisfecho, 26.56% no está satisfecho. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La DGM, evaluó el reparto de las tareas donde el 57.96% están de acuerdo y el 42.04% no están de acuerdo.	

	Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025.	
4) La gestión del conocimiento.	La Dirección General de Museos, gestiona el conocimiento de sus colaboradores, la cual es valorada positivamente, pues la Institución cuenta con un plan de entrenamiento acorde a las necesidades de capacitación y al mismo tiempo ofrece oportunidades de crecimiento profesional. Donde el 80.1% está de acuerdo, el 19.9 no está de acuerdo con la gestión del conocimiento Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	La DGM, evaluó la satisfacción con la comunicación interna por los colaboradores incluyendo los métodos y canales efectivos para comunicar las decisiones, el 78.06% está de acuerdo y el 21.94% no está de acuerdo. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Conforme a los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, el 70.51% de los colaboradores está satisfecho con el reconocimiento de esfuerzo y el 29.49% no está satisfecho. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La DGM, mide el enfoque de la organización para los cambios y la innovación y el 78.8% de los colaboradores expresan sentirse comprometidos con los cambios. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El ambiente de trabajo y la cultura organizacional de la DGM fue valorada como positiva con un 83.67% Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	De acuerdo con la encuesta de clima organizacional la institución un 74.69% de los colaboradores encuestados valoró este renglón como satisfecho, el 25.31% no está satisfecho. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Conforme a los resultados de la encuesta de clima el 68.88% de los colaboradores encuestados está satisfecho con el nivel de la equidad y el manejo de oportunidades en la institución, el 31.12% dice no estar satisfecho. Evidencia: Informe encuesta de clima año 2025	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.		

La institución valora carrera administrativa la institución cuenta con 82 colaboradores de la carrera administrativa que representa el 19.03%. Conforme a la encuesta de clima organizacional, la institución valoró aprendizaje capacitación y desarrollo 81% de satisfacción

Evidencia:

Plan de capacitación

Informe encuesta de clima año 2025

Documento Externo
SGC-MAP

2) Motivación y empoderamiento.	La institución motiva y apoya a sus colaboradores y les facilita los cursos necesarios para lograr un empoderamiento en sus posiciones Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional 2025 Listado de suplencias por cargo Plan de capacitación Permisos para estudio a los colaboradores	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, en cuanto a la calidad de la formación, el 80.1% de los colaboradores está satisfecho y el 19.09 % no está satisfecho Evidencias: Plan de Capacitación 2024 Listado de participación a cursos y talleres Encuesta de Clima Organizacional 2025	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	La institución mantiene un monitoreo en los indicadores relacionados a la retención, lealtad y motivación de sus colaboradores Evidencias: Reporte de ausentismo y tardanza Libramiento de pago por bonos Incentivos Política de Compensación, Beneficios Incentivos a colaboradores	

2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La DGM involucra a los colaboradores en las acciones de mejoras programadas Evidencias: Evaluaciones del desempeño Plan de Mejora 2025. Informes de levantamiento a infraestructura	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Se impartieron los siguientes cursos y talleres a los colaboradores de los museos: Gestión de los Visitantes y la capacidad de carga recreativa en los bienes patrimoniales Taller sobre Manejo de Conflictos Taller sobre atención al ciudadano/cliente. Evidencia: Listado de participantes.	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El promedio de los resultados de la última evaluación del desempeño, por grupo ocupacional, es el siguiente: -V Dirección y supervisión = 63% -IV Profesionales = 52.64% -III Técnicos = 53.74% -II Apoyo Administrativo = 53.70% -I Servicios Generales = 53.44% Evidencias: Informe de resultados de la Evaluación del desempeño 2024	

Comentado [MN5]: completar

Comentado [PyD6R5]: Resuelto

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No se evidencia
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.	En la DGM, durante el 2024 se impartieron 17 capacitaciones para un total de 258 colaboradores 63% fueron mujeres y el 27% hombres. Evidencia: Lista de participantes en las capacitaciones	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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 Dirección General de Museos, ofrece actividades de carácter educativo y formativo para los ciudadanos y las familias libre de costo, los 15 museos administrador por la DGM, cuentan con su plan de actividades. Evidencia:	No se evidencia mecanismos de medición sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos clientes.

	Plan Operativo Anual Videos, fotografías Publicaciones en las redes sociales	
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.).	La DGM, ha implementado acciones respecto a la sostenibilidad incluyendo productos eco amigables, tales como: vasos de cartón, sustitución de iluminaras de bajo consumo. Evidencia: Requerimiento de compras, inventario de almacén.	No se evidencia medición de percepción.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La DGM, implementa acciones dirigidas a personas con necesidades especiales en los museos. -Sillas de ruedas en los museos -Rampas de acceso en los museos -En 2024 se impartió el taller de percusión para mujeres no videntes. -Maquetas a escala en algunos museos para que las personas no videntes puedan palpar y conocer la estructura de los museos -Textos en Braille para personas no videntes. Evidencias: Fotografías de visitas en los museos	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		No se evidencia medición de la percepción.
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.		No se evidencia medición de la percepción
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se evidencia la medición del impacto de la organización en la sostenibilidad ambiental.

7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	No se evidencia
---	-----------------

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se evidencia mediciones de la organización para preservar y mantener los recursos.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	La institución mantiene alianzas y colaboraciones con algunos grupos de interés y acuerdos interinstitucionales y actividades de vinculación con la comunidad. Evidencias: Acuerdo con el Consejo Internacional de Museos ICOM, IBERMUSEOS, Oficina Nacional de Estadísticas ONE, acuerdos con el INPOSDOM, dentro del programa de inclusión acuerdo con CONAPE, Gabinete de la Familia	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Reporte del comportamiento de las redes sociales durante el primer trimestre de 2025 Alcance = 183,243 Publicaciones = 198	

	Interacciones = 24,659 Visualizaciones = 635,857. Evidencia: Informe trimestral del Departamento de Comunicaciones	
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.).		No se evidencia
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia
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).	La DGM, intercambia conocimientos e información, con otros grupos de interés. Evidencia: Conferencias con el ICOM, Informe Ibermuseos	
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).		No se evidencia
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se evidencian resultados en la medición de la responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.
Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora																												
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	La DGM, obtiene resultados de cantidad de los servicios y productos ofrecidos. Evidencia: Informes estadísticos de visitas a los museos, Memoria Institucional, IGP.																													
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	La DGM evidencia los resultados por medio a la cantidad de usuarios que visitan los museos y participan en sus actividades. 885,577 visitas año 2024 452 actividades <table><tr><th colspan="4">Actividades de Difusión Cultural Realizadas – Año 2024</th></tr><tr><th>Tipo de Actividad</th><th>Cantidad</th><th>Público impactado</th><th>%</th></tr><tr><td>Visitas Guiadas</td><td>238</td><td>221,394</td><td>53%</td></tr><tr><td>Actividades de vinculación con la comunidad</td><td>54</td><td>132,837</td><td>12%</td></tr><tr><td>Exposiciones Temporales</td><td>46</td><td>215,488</td><td>10%</td></tr><tr><td>Actividades Educativas</td><td>114</td><td>88,558</td><td>25%</td></tr><tr><td>Totales</td><td>452</td><td>658,276</td><td>100%</td></tr></table> Evidencia: Estadística de visitas Informes trimestrales Memoria Institucional	Actividades de Difusión Cultural Realizadas – Año 2024				Tipo de Actividad	Cantidad	Público impactado	%	Visitas Guiadas	238	221,394	53%	Actividades de vinculación con la comunidad	54	132,837	12%	Exposiciones Temporales	46	215,488	10%	Actividades Educativas	114	88,558	25%	Totales	452	658,276	100%	
Actividades de Difusión Cultural Realizadas – Año 2024																														
Tipo de Actividad	Cantidad	Público impactado	%																											
Visitas Guiadas	238	221,394	53%																											
Actividades de vinculación con la comunidad	54	132,837	12%																											
Exposiciones Temporales	46	215,488	10%																											
Actividades Educativas	114	88,558	25%																											
Totales	452	658,276	100%																											
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia resultado de impacto																												
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha evidencia mecanismo de medición del grado de cumplimiento de contratos/convenios.																												
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia																												

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.

La DGM, obtiene resultados por medio al incremento de las visitas a los museos.

885,577 visitas año 2024

452 actividades educativas y de formación

Actividades de Difusión Cultural Realizadas – Año 2024			
Tipo de Actividad	Cantidad	Público impactado	%
Visitas Guiadas	238	221,394	53%
Actividades de vinculación con la comunidad	54	132,837	12%
Exposiciones Temporales	46	215,488	10%
Actividades Educativas	114	88,558	25%
Totales	452	658,276	100%

Evidencias:

Informes estadísticos de las visitas, informes estadísticos de las actividades, talleres formativos y educativos, informe de visitas de Noche larga de los museos.

7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.

La institución cumple con las normativas de las instituciones rectoras, obteniendo los siguientes resultados durante el 2024:

Evidencias:

Órgano Rector	Indicador de Desempeño	Promedio Anual
Ministerio de la Presidencia (MINPRE)	Sistema de Administración de Memorias Institucionales (SAMI)	100
Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)	Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP)	97.12
Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	Sistema de Compras (SISCOMPRAS)	73.5
Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG)	Índice de Transparencia	38.34
Ministerio de la Administración Pública (MAP)	Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	36.07

Comentado [MN7]: Evidencias cuantitativas con sus respectivos resultados, de lo contrario, no se ha medido.

Comentado [PyD8R7]: Completado

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La institución gestiona con eficiencia los recursos financieros y humanos con personal cualificado y mantiene las instalaciones en óptimas condiciones. Evidencias: Plan Operativo Anual POA Plan de capacitación 2022-2024 Ejecución del Plan de capacitación 2022-2024 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024. Informes financieros 2023, 2024 portal de transparencia. Informes trimestrales	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se evidencia
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia análisis comparativo.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia
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.).	El Dpto. de Tecnología, ha trabajado en la para eficientizar los procesos siguientes: Manejo y salvaguarda de los datos Implementación de plataforma de trabajo en línea Compra de equipos para uso de los empleados Colaboración en el desarrollo del sistema de monitoreo de visitas y las estadísticas de los museos. Reducción de costos en cuanto a la adquisición de servicios de impresión, Evidencia: Captura de pantalla del sistema de requisición de insumos para uso de la institución.	

Comentado [MN9]: Evidencias cuantitativas con sus respectivos resultados, de lo contrario, no se ha medido.

Comentado [PyD10R9]: Resuelto

Comentado [MN11]: Evidencias cuantitativas con sus respectivos resultados, de lo contrario, no se ha medido.

Comentado [PyD12R11]: Resuelto

	Solicitudes y facturas de compra de equipos Contrato de adquisición del servicio de impresión	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se evidencia
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se evidencia
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La DGM, muestra el presupuesto y los objetivos financieros, mediante la ejecución presupuestaria. Evidencia: informe de ejecución presupuestaria IGP 99.01% en 2023. informe de ejecución presupuestaria IGP 97.12% en 2024. Índice ejecución de las compras y contrataciones 73.5% en 2024.	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia

Comentado [MN13]: Evidencias cuantitativas con sus respectivos resultados, de lo contrario, no se ha medido.

Comentado [PyD14R13]: Resuelto

Comentado [MN15]: Evidencias cuantitativas con sus respectivos resultados, de lo contrario, no se ha medido.

Comentado [PyD16R15]: Resuelto

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.