

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**MUSEO NACIONAL DE HISTORIA NATURAL “PROF.EUGENIO DE JESÚS MARCANO” \_**

**FECHA:**

30 DE JUNIO 2024\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La institución ha elaborado el Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025 y el Plan Operativo Anual POA 2024. <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2023-2025 POA 2021, 2022, 2023, 2024	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución, dentro de su Planificación Estratégica, plasma un marco de valores basados en objetividad, compromiso, respeto, Responsabilidad y honestidad; comunes al sector público y alineado con la misión y visión de la organización. <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2023-2025	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo:	La institución elaboró su Planificación Estratégica 2023-2025 acorde a la END, a los ODS y al PNPSP .	

<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2023-2025</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La institución coloca la misión, la visión y sus valores en lugares visibles de la organización, así como en el carnet de identificación de los colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b> Carnet de identificación de los colaboradores Carta Compromiso al Ciudadano 3ra.versión. Pantalla de la Recepción</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La institución revisa periódicamente la misión, la visión y los valores para que se mantenga actualizada y acorde a las nuevas exigencias del momento .</p> <p><b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica 2016-2021 Planificación Estratégica 2023-2025 Presupuesto y Diseño nueva Sala Cambio Climático y Planetario</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>La institución posee un Código de Ética Institucional y mantiene un contacto directo con el órgano rector que rige la materia.</p> <p><b>Evidencias:</b> Oficial de Ética e Integridad Código de Ética Institucional Campaña Educativa sobre Valores Éticos 2022-2024</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Buzones de Ética (Denuncias y Sugerencias)</p> <p>Compromiso ético de los Proveedores</p> <p>Compromiso ético del Comité de Compras y Contrataciones</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución promueve las iniciativas entre sus líderes y colaboradores, dándoles oportunidad de crecimiento profesional y personal, siempre vinculados a los valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluación de Desempeño 2022-2024</p> <p>Registro de Acciones Relevantes</p> <p>Actividades de Integración</p> <p>Resultados de Encuesta de Clima 2023</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución ha actualizado recientemente su manual de Cargos típicos y comunes, así como el manual de Organización y Funciones .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual de cargos típicos y comunes</p> <p>Manual de organización y funciones</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución realiza Acuerdos de Desempeño y monitoreos de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos de Desempeño 2022-2024</p> <p>Minutas de monitoreo Acuerdos de</p>	

	Desempeño 2024	
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.).		No se ha realizado
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	<p>La institución monitorea, de manera permanente, los logros estratégicos y elabora mitigación para los riesgos detectados, conforme a las áreas</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes periódicos y revisión trimestral de la ejecución de los planes Operativos departamentales 2022-2024  NOBACI 93.60%  SISCOMPRA 91.64%  DIGECOG 100%  SISANOC 100%</p>	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>La institución está trabajando en la implementación del CAF.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Comité de calidad  Autoevaluación CAF  Matriz de puntuación</p>	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>La institución realiza una efectiva comunicación externa con los grupos de interés por medio de nuestra plataforma digital y redes sociales; y de manera interna a través de los correos electrónicos y los buzones de sugerencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Buzón de sugerencia  Página web institucional  Redes sociales  Correos institucionales  Murales</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la institución se realizan reuniones semanales de Directivos y Encargados para dar seguimiento a los procesos y a los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listado de participantes de las reuniones realizadas</p> <p>Reuniones del Comité de Compras y Contrataciones</p> <p>Reuniones del SISTAP.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución mantiene una comunicación eficiente a todos los niveles de la institución, con énfasis en una cultura organizacional de puertas abiertas. La comunicación externa se maneja enfocada a los grupos de interés</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Circulares informativas  Buzón de sugerencia  Murales informativos  Página web institucional  Correos electrónicos  Redes sociales  Entrevistas en la prensa oral y escrita.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Con la participación de los empleados de los departamentos involucrados, la institución está comprometida con la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual (POA) 2021- 2023  Registros fotográficos de las exhibiciones viejas</p>	

	<p>y nuevas</p> <p>Discurso de los recorridos, modificados</p> <p>Creación de nuevas exhibiciones</p> <p>Plan de Capacitación Anual 2021, 2023</p> <p>Lista de participantes a las capacitaciones</p> <p>Matrices de las NOBACI 2021-2023</p> <p>Plan de Mejora NOBACI 2018</p> <p>Reunión de trabajo NOBACI</p> <p>Lista de participantes en reunión</p> <p>NOBACI 2021-2023</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución informa a los colaboradores los posibles cambios a realizar y efectos esperados; de igual forma, a los grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Circulares informativas</p> <p>Redes sociales.</p> <p>Página Web.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La máxima autoridad se ha comprometido a fortalecer la gestión institucional y emprender acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Declaración jurada de bienes</p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2025</p> <p>Reuniones de la directora general con representantes de las áreas</p> <p>Uso diario del carnet (los líderes)</p>	

	<p>Reciclado del papel (amigable con el medio ambiente)</p> <p>Zafacones de reciclaje</p> <p>Acuerdo de Desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI)</p> <p>Listado de asistencia a las reuniones</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución inspira a los colaboradores, a través del ejemplo de los encargados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Comunicación Interna</p> <p>Circulares</p> <p>Procedimiento de manejo de Quejas y Sugerencias</p> <p>Relación de las quejas y sugerencias de los Buzones</p> <p>Correos electrónicos</p> <p>Fotos de actividades de integración</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La información se da a todos los empleados de manera periódica, así como las consultas sobre los asuntos claves.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Circulares</p> <p>Correos electrónicos a todo el personal</p> <p>Mural informativo</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución facilita a los colaboradores cursos de capacitación, dentro y fuera del Museo; se suministran los materiales necesarios y se les conceden horas de estudio dentro de su horario laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listado de participación a talleres 2022-2024</p> <p>Plan de Capacitación 2022-2024</p> <p>Correos electrónicos solicitando permisos</p>	

	<p>para estudio</p> <p>Manual de Inducción</p> <p>Planilla de detección de necesidades de capacitación 2024</p> <p>Evaluación de desempeño 2022-2024</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Institución se preocupa por tener el relevo y suplencia de acuerdo con sus competencias, delegando las responsabilidades correspondientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos de desempeño 2022-2024</p> <p>Manual de suplencias por cargo 2022-2024</p> <p>Correo electrónico delegando funciones</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La institución posee un plan de capacitación en miras a que los colaboradores desarrollen sus competencias y puedan cumplir con sus responsabilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de capacitación Anual 2022-2024</p> <p>Correos electrónicos informando sobre los talleres</p> <p>Listado de asistencia a los talleres de capacitación 2022-2024</p> <p>Fotos de Capacitaciones</p> <p>Capacitaciones especializadas de acuerdo al cargo.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución, una vez al año, premia el esfuerzo de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política de compensación y beneficios</p> <p>Bono por desempeño 2022-2024</p> <p>Premio Ballena de Oro 2021-2023</p> <p>Empleado del año 2021-2023</p> <p>Correos de felicitación</p> <p>Programa Asistencia Perfecta</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución cuenta con varios acuerdos y convenios con los grupos de interés, donde se definen las principales necesidades actuales y futuras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</li> <li>Acuerdo con el Grupo Jaragua</li> <li>Acuerdo con Propagas</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</li> <li>Convenio con el Instituto Postal</li> </ul>	

	Dominicano (INPOSDOM) Convenio con la Tesorería Nacional para pagos en línea (SIRITE)	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Como institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente, nos mantenemos en reuniones constantes con ellos para dar apoyo a las políticas a definir. <b>Evidencias:</b> Miembros del Comité de Biodiversidad. Miembros de Cogestión Parque Nacional Valle Nuevo Gestión de Especies exóticas.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La institución identifica las políticas públicas relevantes y las incorporan a su gestión. <b>Evidencias:</b> Política de Conservación, protección del medio ambiente Instalación de luces led Cambio de los aires Split de convencionales a Inverter Conservación de la biodiversidad Brochures Informativos físicos Página Web Acuerdo Institucional con IDOPPRIL Convenio con la Tesorería Nacional (SIRITE)	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Como institución adscrita al Ministerio de Medio Ambiente, nos mantenemos en reuniones constantes para dar apoyo con las políticas a definir. <b>Evidencias:</b> Miembros del Comité de Biodiversidad	

	<p>Miembros de Co-Gestión Parque Nacional Valle Nuevo</p> <p>Gestión de Especies Exóticas Invasoras</p> <p>Plan Estratégico Institucional 2023-2025</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución, al realizar los acuerdos con los grupos de interés, desarrolla y gestiona las necesidades actuales y futuras para el bien del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</li> <li>Acuerdo con el Grupo Jaragua</li> <li>Acuerdo con Propagas</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</li> <li>International Council of Museums (ICOM)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución, a través del área de Investigación y Conservación, participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales y representativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas de Divulgación Científica con el grupo Plagiodontia</li> <li>Intercambio científico con universidades del Extranjero</li> <li>Intercambios con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> </ul>	

	<p>Intercambios con el Centro de Investigaciones de Biología Marina (CIBIMA)</p> <p>Correos de convocatoria</p> <p>Noche Larga de los Museos</p> <p>Fotos de actividades realizadas</p> <p>Notas de prensa publicadas</p> <p>Página Web institucional</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución mantiene presencia en las redes sociales y a través de publicaciones de las actividades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Facebook</p> <p>Instagram</p> <p>YouTube</p> <p>Twitter</p> <p>Página web</p> <p>Boletín informativo</p> <p>Revista de Investigación Novitates Caribaea</p> <p>Fotos de Capacitaciones y actividades</p>	

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político,</p>	<p>La institución identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, analizando los cambios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Planificación Estratégica 2023-2025  Plan Operativo Anual (POA) 2022- 2024  Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes Operativos y Estratégicos  Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)  Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)  Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)  Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)  Acuerdo con el Grupo Jaragua  Acuerdo con Propagas  Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)  International Council of Museums (ICOM)  Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha identificado los grupos de interés ligados a la institución y se realizan encuestas de satisfacción para determinar las necesidades y expectativas del ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sugerencias y quejas recibidas a través del buzón de sugerencias  Plan Estratégico Instituciones PEI 2023- 2025  Encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos 2022-2024</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución mantiene un constante monitoreo de las reformas del sector público para poder adecuar las estrategias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Planificación Estratégica Institucional 2023-2025 Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024	
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 institución realiza, en el tiempo correspondiente, el análisis de desempeño interno y actualiza la documentación según el análisis. <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica Institucional 2023-2025 NOBACI 93.60% SISMAP 91 % SISANOC 100 % DIGECOG 100% SISCOMPRA 93.32%	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La institución trabaja arduamente para que la misión y la visión del museo se conviertan en objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica Institucional 2023-2025 Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024.	

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución involucra a los grupos de interés en el momento de elaborar su planificación estratégica, para escuchar y tomar en cuenta sus expectativas y necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica Institucional 2023-2025</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Dentro de los planes de la institución se incluyen actividades de responsabilidad social relacionadas con el medio ambiente y dando cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planificación Estratégica Institucional 2023-2025 Plan Operativo Anual POA 2022-2024 Jornadas de salud 2022-2024 Actividades relacionadas con el cuidado del medio ambiente</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La institución elabora el Presupuesto Anual, el Plan Operativo Anual y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto Anual 2022-2024 Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023-2024</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b> 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el</p>	<p>La institución ha definido su Plan Estratégico para el período 2023-2025 en el que se recogen los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir a través de un proceso de planificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Estratégico Institucional 2023-2025, Plan Operativo Anual 2022-2024 Manual de Cargos Típicos y Comunes 2024</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se han elaborado los Planes Operativos departamentales y se han unificado en un POA general, acorde a los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Estratégico Institucional 2023-2025 Plan Operativo Anual 2022-2024 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023-2024</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los objetivos, estrategias, planes y tareas son comunicados a todas las áreas de la institución y colocado en el portal de transparencia .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal de Transparencia de la institución Remisión de planes operativos a las áreas de manera física y digital</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La institución monitorea los logros de la institución por medio de los indicadores de ejecución del POA y las evaluaciones de desempeño de colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe trimestral de ejecución POA Minutas trimestrales de seguimiento de los acuerdos de desempeño 2023-2024 Reporte trimestral en el SIGEF 2023-2024 Reporte de ejecución de SISCOMPRAS 2023-2024</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>La institución realiza continuas evaluaciones para identificar las necesidades organizacionales que lleven a cambios e innovaciones tecnológicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listado de participantes a los talleres de capacitación en herramientas tecnológicas Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023-2024</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Se han realizado intercambios culturales donde se comparten experiencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos de invitación y solicitud de Viáticos Divulgación de la ciencia a través de Plagiodontia Minicharlas</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>La institución comunica los resultados de la organización a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal de Transparencia Página web</p>	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>La institución motiva y escucha las nuevas ideas de los colaboradores y si éstas son viables, las implementa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de los cambios museográficos Buzones de Sugerencias</p>	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución planifica su presupuesto para asegurar la disponibilidad de recursos en la implementación de cambios. <b>Evidencias:</b> Presupuesto Institucional 2022-2024 Plan de Compras y Contrataciones (PACC) 2022-2024 Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024	
---	--	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	La institución revisa los Acuerdos de Desempeño para detectar las necesidades de los recursos humanos. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño 2022-2024 Formularios de Detección de Necesidades 2022-2024 Plan de Capacitación 2022-2024	
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.	La institución aplica una política con criterios objetivos y siempre apegados a la Ley 41-08. <b>Evidencias:</b> Concursos Públicos para contratación de Personal 2022-2024 Actas de Concursos 2022-2024 Planificación anual de RR. HH 2022-2024 Escala salarial aprobada por el MAP	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	La institución, a través de su planificación de Recursos Humanos, respeta los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	

<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Compensación y Beneficios</li> <li>Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral.</li> <li>Guía de Inducción de personal</li> <li>Manual de Cargos Típicos y Comunes</li> <li>Manual de organización y funciones</li> <li>Manual de suplencia</li> <li>Acuerdos de desempeño 2022-2024</li> <li>Escala Salarial aprobada por el MAP</li> <li>Flexibilidad de horario entrada y salida</li> <li>Trabajo remoto en circunstancias especiales</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>		<p>No se ha realizado</p>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución monitorea y evalúa el rendimiento de los colaboradores para así apoyar una cultura de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de organización y funciones</li> <li>Manual de Cargos Típicos y Comunes</li> <li>Acuerdos de Desempeño 2022-2024</li> <li>Acuerdos Desempeño Periodo Probatorio</li> <li>Formulario Monitoreo Acuerdos de Desempeño</li> <li>Plantilla Resultados de Evaluación 2022-2024</li> <li>Acuse de Inducción al Puesto</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la</p>		<p>No se ha realizado</p>

<p>organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>		
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>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.</p>	<p>La institución ha realizado una recopilación de informaciones, a través del formulario de detección de necesidades para elaborar el plan de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdo de desempeño 2022-2024 Detección de necesidades de capacitación Plan de Capacitación 2022-2024</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La institución, a través del MAP, realiza concursos para atraer los talentos necesarios y con el plan de capacitación se desarrollan</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación 2022-2024 Actas de Concursos Públicos</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El museo posee una cultura de potenciar los recursos internos y apoya a los colaboradores para que realicen estudios superiores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Entrenamientos online bajo las plataformas de Zoom y Google Meet</p>	

	<p>Canal de Youtube</p> <p>Permisos y licencias para estudios especializados</p> <p>Plan de Capacitación 2022-2024</p> <p>Listados de asistencias a cursos y talleres</p> <p>Minutas de reuniones</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.		No se evidencia.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución implementa un manual de inducción para los nuevos empleados y cuenta con un Plan de capacitación para mejorar el desempeño de las funciones de acuerdo a las necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de Capacitación 2022-2024</p> <p>Guía de Inducción de los nuevos empleados</p> <p>Acuse de Inducción al Puesto</p> <p>Formulario de Evaluación Personal</p> <p>Solicitud Taller de Inducción a la Administración Pública</p> <p>Taller de Inducción a la Administración Pública</p> <p>Taller de la Ley 41-08 y Régimen Ético</p> <p>Listado de participantes a los talleres</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La institución realiza los movimientos y ascensos de los colaboradores de manera interna y externa.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acciones de personal promovido y/o ascendido</p>	

	<p>Acta de concursos internos para los empleados de Carrera</p> <p>Correo de difusión vacantes portal concursas</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La institución utiliza medios electrónicos para la formación en el puesto de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Cursos a través de la plataforma zoom</p> <p>Charlas de divulgación científica a través de YouTube</p> <p>Reuniones por Microsoft Teams</p> <p>Cursos virtuales del INAP y de INFOTEP</p> <p>Charlas virtuales impartidas por el MAP</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución tiene un plan de capacitación para la ejecución actividades formativas a través de los órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Entrenamiento para la oficial de integridad en la DIGEIG</p> <p>Entrenamientos para las áreas de Contabilidad y Compras a través de CAPGEFI y la DGCP</p> <p>Charla sobre Seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Socialización a todo el personal del Código de Ética Institucional</p> <p>Entrenamiento sobre manejo de extintores</p> <p>Charlas sobre Evacuación de Ocupantes</p> <p>Registro de asistencias a charlas</p> <p>Fotos de charlas y talleres</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La institución tiene programas de formación en los cuales se preocupa por capacitar a su personal. Se notan avances de los colaboradores y aprovechamiento del aprendizaje, mediante las evaluaciones trimestrales de los Acuerdos de Desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Plan de capacitación 2022-2024 Acuerdos de desempeño 2022-2024 Planificación Estratégica Institucional 2023-2025	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>La institución posee una política de puertas abiertas a la vez que promueve la cultura de dialogo y comunicación propiciando así el aporte de ideas de los colaboradores y fomentando el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Listado de Asistencia a reuniones            Reuniones periódicas de equipos de trabajo            Minutas Monitoreo del POA            Reuniones</p>	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Se realizan reuniones de trabajo con la participación de los directivos de todas las áreas para discutir planes.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Minutas de reuniones semanales de las áreas            Minutas de reuniones mensuales SISTAP</p>	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.		No se ha realizado
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos de desempeño 2022-2024 Minutas de monitoreo de acuerdos de desempeño 2023-2024</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Una vez al año se realiza una encuesta de clima laboral a los colaboradores para medir el índice de satisfacción laboral en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuesta de clima laboral 2022-2023 Solicitud de aplicación de encuesta clima laboral 2022-2023</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Guía de Seguridad y Salud laboral Conformación del Comité SISTAP Talleres Seguridad y salud en el trabajo Listado de Asistencia Jornada de la salud Entrenamiento en manejo de extintores</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución asegura las condiciones para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los colaboradores, con un 100% de aceptación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Flexibilidad para entrar más tarde y salir más tarde (cambios de horario registrados en el reloj biométrico) Otorgamiento de licencias por estudios con Acción de Personal de Licencias por Estudios Permisos para estudios universitarios Impartir docencia Día libre por motivo de cumpleaños Permisos para actividades personales Permiso para teletrabajo</p>	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.		No se ha realizado
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>La institución premia a los empleados que desempeñan su labor de forma correcta, por medio de reconocimiento al mejor empleado del año, bono de desempeño y otros .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de desempeño 2021-2023</li> <li>Premio al empleado del año</li> <li>Día libre por cumpleaños</li> <li>Premio la Ballena de Oro 2021-2023</li> <li>Libramiento Nóminas de pago bonos Política de Compensación, Beneficios e Incentivo.</li> </ul>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>La institución identifica los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, y construye relaciones sostenibles</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos de los proveedores</li> <li>Acuerdo con IDOPPRIL</li> <li>Acuerdo con Green Love</li> <li>Acuerdo con la Fundación Propagas</li> <li>Acuerdo grupo Jaragua</li> </ul>	

	<p>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)  Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)  Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)  Convenio con la Tesorería Nacional (SIRITE)  Convenio con el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La institución posee acuerdos de colaboración para intercambiar conocimientos y buenas prácticas.  <b>Evidencias:</b>  Acuerdo con IDOPPRIL  Acuerdo con Green Love  Acuerdo con la Fundación Propagas  Acuerdo grupo Jaragua  Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)  Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)  Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)  Convenio con la Tesorería Nacional (SIRITE)  Convenio con el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM).</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>La institución ha identificado el rol de cada socio dentro de su alianza estratégica y sistemática evaluando su impacto.  <b>Evidencias:</b>  Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</p>	

	Fundación Propagas Base de dato de Global Biodiversity Information Facility (GBIF)	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se ha realizado
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.	La institución se rige por la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones, seleccionando los proveedores que cumplan con el perfil solicitado en la base de contratación. <b>Evidencias:</b> Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal de transparencia de la institución Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas de la DGCP Monitoreo POA 2022-2024 Compromiso ético de los proveedores Plan Anual de Compras y Contrataciones (2022-2024)	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La institución cuenta con su Oficina de Acceso a la Información, que se encarga de subir todos los datos relacionados con la organización. <b>Evidencias:</b> Página web Portal de Transparencia institucional Oficina de Acceso a la Información (OAI) Datos Abiertos Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La institución ha realizado encuestas, a través de las redes sociales, para solicitar la opinión de los ciudadanos en algunos temas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas a través de Twitter, Instagram y Facebook</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución revisa semanalmente los buzones de sugerencias y quincenal revisa y tabula las encuestas de satisfacción para así recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción al ciudadano externa Formulario de encuestas Procedimiento de gestión de buzón de Quejas y sugerencias Enlace en el portal web a línea 311 Redes sociales</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Página web Redes sociales Carta Compromiso al Ciudadano 3ra.version Informe de evaluación CCC 2024 Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos del MAP</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera se encuentra alineada con los objetivos establecidos por la institución y cumpliendo con las normativas de las leyes de presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe mensual de las ejecuciones presupuestarias 2022- 2024</li> <li>Presupuesto anual 2022- 2024</li> <li>Revisión periódica del Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024</li> <li>Reportes trimestrales a la Dirección General de Presupuesto (Digepres)</li> <li>Plan de Compras y Contrataciones (PACC) 2022-2024</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>La institución realiza reuniones periódicas con los encargados departamentales para evaluar las medidas a tomar en cuanto a la ejecución del presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del PACC 2022-2024</li> <li>Elaboración del Presupuesto 2022-2024</li> <li>Informe de ejecución POA 2022-2024</li> </ul>	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto y de su ejecución mensual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de transparencia</li> <li>Presupuesto Institucional 2022-2024</li> <li>Ejecución Presupuestaria</li> <li>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022-2024</li> <li>Procesos de compras 2022-2024</li> <li>Inventarios de Activos Fijos y Almacén</li> <li>Plan Operativo Anual (POA) 2022-2024</li> </ul>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>La institución cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera (SIAFE) mediante las herramientas del SIGEF que integra todos los sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>Presupuesto Anual 2022-2024</li> <li>Ejecución del Presupuesto</li> <li>Inventario al almacén y al material gastable</li> <li>Inventario Activos Fijos</li> </ul>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución planifica y ejecuta sus operaciones en base a presupuesto y costos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022-2024</li> <li>Presupuesto plurianual</li> <li>Ejecución Presupuestaria 2022-2024</li> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023- 2025</li> </ul>	

<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Departamento Administrativo y Financiero delega las responsabilidades financieras en las áreas correspondientes, como presupuesto, contabilidad y compras y contrataciones, tal como se establece en el Manual de Organización y Funciones, manteniendo el control financiero de todas las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Cargos Típicos y Comunes 2024</li> <li>Manual de organización y funciones 2023</li> <li>Ejecución de pagos a suplidores</li> <li>Inventarios de activos fijos 2023</li> <li>Inventario de almacén 2023</li> <li>El PACC y su seguimiento 2022-2024</li> <li>Presupuesto 2022-2024</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>l) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La institución proporciona a los colaboradores sistemas y procesos que les permitan obtener el conocimiento para administrar, almacenar y evaluar la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de capacitación y desarrollo 2022-2024</li> <li>Acción de personal en licencias de estudios y formularios de permisos</li> <li>SIGEF</li> <li>TRE</li> </ul>	

	<p>SECP          Políticas y procedimientos de Backup          Almacenamiento de información en el Servidor          Base de datos          Carpeta compartida (nube)</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución utiliza, de manera eficaz, toda la información externa recogida, procesada y almacenada.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Página Web          Portal de Transparencia          Datos Abiertos.          Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)          Encuestas de satisfacción</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>A través de la transformación digital la institución aumenta su conocimiento y potencia sus habilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)          Plan de Capacitación 2022-2024          Listado de participantes a los talleres          Módulos interactivos</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución utiliza los medios digitales para recibir información externa y opiniones de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>          Foro de discusión en la página web          Charlas por YouTube de la Plagiodontia          Encuestas a través de las Redes Sociales          INAP Virtual</p>	

	INFOTEP Virtual	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>La institución mantiene un monitoreo constante en todos sus indicadores de gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de transparencia</li> <li>SISANOC</li> <li>Ejecución Presupuestaria</li> <li>SISCOMPRA</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>La institución desarrolla canales internos que garantizan que todos los colaboradores tengan acceso a la información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Murales</li> <li>Circulares</li> <li>Correos electrónicos</li> </ul>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>A través de la Oficina de Acceso a la Información y de la página web, la institución asegura el acceso y el intercambio de información con los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Acceso a la Información</li> <li>Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram YouTube)</li> <li>Página Web</li> <li>Portal de Transparencia</li> <li>Datos Abiertos</li> <li>Portal 311</li> </ul>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>La institución, a través de los responsables de área, mantienen un constante intercambio con los colaboradores bajo su mando, para transmitirles los conocimientos claves.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correos electrónicos</li> </ul>	

	Almacenamiento de Información en los backup Manuales de Procedimientos de la institución.	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se realizan levantamientos periódicos para adecuar la tecnología conforme a las necesidades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional 2023-2025 Plan Operativo Anual 2022-2024 Levantamiento realizado por el Soporte Técnico	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	La institución evalúa la rentabilidad de los equipos, antes de su adquisición y monitorea que sea realmente eficiente. <b>Evidencias:</b> Instalación de antivirus Evaluaciones para la adquisición de equipos Renovación licencias de los Software Red de Almacenamiento Política de Costo Beneficio	
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 se mantiene a la vanguardia con la utilización de la tecnología relevante. <b>Evidencias:</b> Almacenamiento de la información en las nubes	

	<p>Uso de código QR en las exhibiciones Portal Datos Abiertos Redes Sociales Página Web</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>En miras de modernizar la institución y enriquecer sus exhibiciones han sido implementadas diversas herramientas tecnológicas para ser utilizadas por los colaboradores y los visitantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Red de Almacenamiento en la nube y físico Códigos QR Pantallas informativas Módulos interactivos Página Web</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución se plantea constantemente la mejora en los servicios prestados a través de las TIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Redes sociales Página web Módulos interactivos Sistema de cobro en línea SIRITE</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución cuenta con las medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de Seguridad Físico y Tecnológico Adquisición de Licencias de Antivirus Backup de la información de la base de datos Taller de Ciberseguridad Datos Abiertos Cambio constante de contraseñas</p>	

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución va acorde a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y se mantiene alineada a los objetivos nacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política y procedimiento de Conversación y protección del medio ambiente.</li> <li>Recolección de cartuchos</li> <li>Ahorro en papel y tinta usando los correos electrónicos en lugar de imprimir</li> </ul>	
---	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución garantiza la provisión y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones y equipos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de planta física con los informes correspondientes</li> <li>Mantenimiento de vehículos</li> <li>Plan de Mantenimiento a la Infraestructura</li> <li>Contrato para brillado de pisos y plomería</li> <li>Contrato para mantenimiento de los ascensores y montacargas</li> <li>Contrato para mantenimiento del aire central y Split.</li> <li>Contrato de Alarma 24</li> <li>Contrato de mantenimiento de los Equipos Tecnológicos</li> </ul>	

	Sistema de automatización de puertas	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>La institución proporciona instalaciones seguras a sus colaboradores y ciudadanos dando mantenimiento constante a su edificación.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de emergencia y evacuación</li> <li>Ruta de evacuación</li> <li>Instalación de extintores</li> <li>Plan de capacitación 2022-2024</li> <li>Contrato para mantenimiento de los Ascensores y montacargas</li> <li>Contrato para mantenimiento del aire central y Split.</li> <li>Comité del SISTAP</li> <li>Registro de participantes en Capacitaciones</li> <li>Cámaras de Vigilancia en todo el edificio</li> <li>Detectores de humo</li> <li>Alarma de seguridad</li> <li>Personal de seguridad</li> </ul>	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>Los activos fijos de la institución son gestionados a través del Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB), tal como lo establece la Ley 126-01.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de movimiento de activos fijos</li> <li>Inventario físico de bienes de la Institución</li> <li>Procedimiento de Activos Fijos</li> <li>Solicitud Descargo a Bienes Nacionales</li> <li>Oficios de descargo</li> </ul>	

	Fundación de Saneamiento Ambiental de la Zurza (Fundsazurza) y Green Love en la recolección de materiales para el reciclaje Políticas Generales para la Protección del Medio Ambiente.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>La institución facilita las áreas comunes para realizar actividades de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de SOADOM</li> <li>Actividades Grupo Jaragua</li> <li>Actividades de la Alianza Francesa</li> <li>Actividades de Fundación Propagas</li> <li>Ministerio de Cultura</li> </ul>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La institución garantiza el uso correcto, el funcionamiento y durabilidad de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de vehículos</li> <li>Mantenimiento aire central</li> <li>Cambio a luces led</li> <li>Cambio aires Split a Inverter</li> <li>Campañas medioambientales sobre el ahorro de energía</li> <li>Mantenimiento planta eléctrica</li> <li>Informe de energía eléctrica</li> </ul>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>El edificio de la institución se encuentra dentro de la Plaza de la Cultura. Cuenta con parqueos y tiene facilidades de acceso a través de transporte público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa de ubicación de la institución</li> <li>Rutas de acceso del transporte público</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> </ul>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.****Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Cada cierto tiempo la institución revisa los procesos para modificarlos y adecuarlos a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal. <b>Evidencias:</b> Mapa de proceso 2023 Manuales, Políticas, Procedimientos y Guías elaborados, revisados y actualizados Correo masivo para la socialización de actualización de los manuales 2022-2024	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución gestiona sus procesos utilizando los documentos digitalizados que se encuentran almacenados en los diferentes medios. <b>Evidencias:</b> Digitalización de los procesos de Compras Archivo de documentación en la nube Back up de la documentación Uso de los correos electrónicos Digitalización de nóminas antiguas 1985-2006	
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	La institución cuenta con la metodología de administración y valoración de riesgos para los procesos por áreas y monitorea los mismos una vez al año. <b>Evidencias:</b>	

<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 2022-2024</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de Organización y Funciones que contiene las responsabilidades de los dueños de los procesos. <b>Evidencias:</b> Manual de Organización y Funciones 2022 Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Manual de Cargos Típicos y Comunes 2024 Mapa de Procesos 2023</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución trabaja de manera ágil en la simplificación de los procesos y realiza cambios oportunos conforme a las nuevas normativas. <b>Evidencias:</b> Mapa de Procesos 2023 Manual General de los Procedimientos Ordinarios de Compras emitido por la DGCP Procesos de aprobación de pagos Procedimientos de la Unidad Jurídica</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución trabaja de manera activa con la elaboración, revisión y actualización de los diferentes manuales institucionales adaptándolo a las nuevas prácticas. <b>Evidencias:</b> Manuales de Procedimientos Instructivos de las diferentes áreas Manual de Cargos Típicos y Comunes Manual de Organización y Funciones</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de</p>	<p>La institución se preocupa por el monitoreo de la eficacia de los procesos y cuenta con indicadores de resultados establecidos.</p>	

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño Monitoreo Carta Compromiso al Ciudadano Estadísticas de satisfacción ciudadana Formulario de las encuestas SISCOMPRA 93.32% NOBACI 93.60% IGP 98% SISANOC 100%	
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 realiza periódicamente el proceso de back up de datos. <b>Evidencias:</b> Back Ups realizados de manera periódica Archivo en la Nube Política y procedimientos de los backs up	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	La institución se preocupa de que los ciudadanos/clientes reciban un servicio de calidad y a la vez reconoce la opinión de los grupos de interés. <b>Evidencias:</b> Formularios de Control de Calidad Buzón de Sugerencia Monitoreo de Redes Sociales Carta Compromiso al Ciudadano Planificación Estratégica Institucional Acuerdos interinstitucionales	

<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución utiliza métodos innovadores para el desarrollo de los servicios orientados al ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de plataformas de comunicaciones</li> <li>Página web</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución se preocupa por siempre estar a la vanguardia en los servicios que suministra por lo que está en constante monitoreo de los servicios que ofrece a través de las informaciones recibidas de la encuesta de satisfacción y buzones de sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de plataformas de comunicaciones</li> <li>Informe de resultados de la Encuesta de Atención al Ciudadano</li> <li>Informe de las quejas y sugerencias recibidas a través de los buzones</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Observatorio Nacional de la Calidad</li> <li>Publicación constante del horario de servicio en las redes sociales y pantallas internas</li> <li>Publicación y promoción de las actividades en las redes sociales</li> <li>Boletín informativo mensual con noticias y Actividades</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> </ul>	

	Oficina de Atención al Visitante Guía del visitante Página web	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>La institución posee acuerdos interinstitucionales de colaboración para apoyar en la búsqueda de soluciones a problemas de manera conjunta.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Universidad Iberoamericana (UNIBE)            Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)            Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)            Escuela de Biología (UASD)            Fundación Propagas            Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)            Tesorería Nacional (plataforma SIRITE)            Convenio INPOSDOM</p>	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La institución crea las condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de los equipos</li> <li>Creación de nuevas exhibiciones</li> <li>Coordinación de actividades</li> <li>Carpetas Compartidas</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>La institución opera con estándares comunes que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar los procesos de la cadena de entrega en toda la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formularios de servicios</li> <li>Base de dato de Global Biodiversity Information Facility (GBIF)</li> <li>Plataforma Symbiota</li> <li>Página Web</li> <li>NOBACI</li> <li>Portal Transparencia Institucional</li> <li>DIGEPRES</li> <li>SISMAP</li> <li>Fundación Propagas</li> <li>Fundación Ébano Verde</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La institución mantiene relaciones de colaboración con diferentes entidades gubernamentales que sirven de medio para cumplir con los servicios coordinados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Museos</li> <li>Instituto de Investigaciones Botánicas y Zoológicas (UASD)</li> <li>Instituto de Microbiología y Parasitología (IMPA/UASD)</li> </ul>	

	Escuela de Biología (UASD)	
--	----------------------------	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>El museo aplica encuestas de manera constante para evaluar el nivel de satisfacción ciudadana y la imagen global y reputación pública es de 98 %.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Encuestas de Satisfacción Ciudadana</li> <li>Monitoreo de las Redes Sociales</li> <li>Zafacones de Reciclaje</li> <li>Almacenaje y entrega de material reciclado a Green Love</li> <li>Estadísticas de Visitantes al museo</li> <li>Correos electrónicos</li> </ul>	
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	<p>La institución posee Oficina de atención al ciudadano y Oficina de Libre Acceso a la Información, donde se le brinda la debida atención a los ciudadanos, ofreciéndole la información o servicio solicitado, cumpliendo con los plazos establecidos para dichos procesos.</p>	

capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<b>Evidencias:</b> Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana Monitoreo de las Redes Sociales	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Los ciudadanos/clientes que visitan el museo son tomados en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son aplicadas en los planes de mejoras. <b>Evidencias:</b> Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana Encuestas a través de las Redes Sociales Programa de Voluntariado en los Dptos. de Investigación y Conservación y de Educación 2022-2024	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	La institución dispone de la Oficina de Acceso a la Información quien publica las informaciones en el Portal de Transparencia <b>Evidencia:</b> Página web Portal de transparencia Datos Abiertos	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Los ciudadanos perciben la integridad a través de la publicación de las informaciones pertinentes con el manejo de los fondos. <b>Evidencias:</b> Publicación PACC 2022-2024 Memoria Institucional 2021-2023 Informe Presupuestario 2022-2024 Oficial de Integridad Gubernamental	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La institución recibe un flujo de visitantes por la calidad de los servicios y de las actividades</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> <li>Monitoreo de las Redes Sociales</li> <li>Revista Novitates Caribaea</li> <li>Actividades diversas preparadas por el museo</li> <li>Estadísticas de visitantes</li> </ul>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La institución brinda accesibilidad a todos los usuarios para los servicios públicos y digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Silla de ruedas disponible</li> <li>Ascensores</li> <li>Pantallas informativas</li> </ul>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>La institución se mantiene verificando que los productos y servicios brindados cumplan con los estándares de calidad que se requiere para el beneficio de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> <li>Monitoreo de las Redes Sociales</li> <li>Buzón de quejas y sugerencias</li> </ul>	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución realiza actividades tomando en cuenta las edades de los ciudadanos/clientes</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín Informativo mensual</li> <li>Estadísticas Institucionales</li> <li>Recorridos guiados en el museo</li> </ul>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La institución ha instalado equipos con software nuevos y la creación de exhibiciones interactivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Módulos interactivos</li> <li>Pantallas informativas de las exhibiciones</li> <li>Murales reciclados</li> <li>Módulos interactivos</li> <li>Códigos QR en las exhibiciones</li> </ul>	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con diversos medios que facilitan la agilidad en la forma en que se solicitan y ofrecen los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Promoción en las Redes Sociales</li> <li>Módulos interactivos en las exhibiciones</li> <li>Programa de reciclaje</li> <li>Programa de Inclusión Social (grupos vulnerables)</li> </ul>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>La institución ha digitalizado sus procesos internos y la oferta de sus servicios al público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Portal de transparencia</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Almacenamiento de la información en las nubes</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La institución cumple con el tiempo de procesamiento de solicitudes y prestación de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3era. versión</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Llamadas recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano</li> <li>Procedimiento del buzón de sugerencias</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución tiene establecido el tiempo de procesamiento para las quejas y sugerencias recibidas y proceder a la aplicación de acciones correctivas cuando son requeridas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>Informe sobre quejas presentadas dando respuesta a los usuarios clientes</li> <li>Procedimiento Buzón de Sugerencia</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La institución divulga, en su página web, los resultados de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 99%</li> <li>Buzón de Sugerencia</li> </ul>	

4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La institución divulga, en su página web, los resultados de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano Informe de la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
---	--	--

## 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.	<p>La institución dispone de los medios para informar y comunicar a los ciudadanos/clientes y al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Presencial, en nuestra oficina de Atención al Visitante A través del correo electrónico <a href="mailto:atencionalvisitante@mnhn.gov.do">atencionalvisitante@mnhn.gov.do</a> Redes Sociales: Instagram, Facebook, Twitter, YouTube Teléfono Oficina de Acceso a la Información. Circulares Página web</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Los visitantes disponen de información a través de la oficina de Atención al Visitante y a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Oficina de Libre acceso a la información Oficina de Atención al Visitante Sección de Transparencia en la página web de la institución Boletín Informativo</p>	

	<p>Redes Sociales: Instagram, Facebook, Twitter, YouTube</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra.versión</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Los objetivos de rendimiento, así como los resultados, están disponibles a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Oficina de Libre Acceso a la Información</p> <p>Página web</p> <p>Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>A través del Portal de Transparencia, el ciudadano tiene acceso tanto a Datos Abiertos como a otras informaciones relevantes de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> -</p> <p>Portal de transparencia institucional</p> <p>Página web</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución tiene publicado los horarios de atención para cada servicio</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Redes Sociales</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</p> <p>Página web</p> <p>Observatorio Nacional de la calidad de los servicios públicos</p> <p>Pantalla de Información</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Los servicios que ofrece la institución poseen tiempo establecido para dar respuesta</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</p> <p>Portal de Transparencia</p> <p>Formulario Control de Calidad</p>	

	Manual de Procedimiento de la OAI	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La institución ha establecido un tiempo para prestar cada servicio, conforme a su naturaleza.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>Portal de Transparencia</li> <li>Página web</li> <li>Observatorio Nacional de la calidad de los servicios públicos</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>La institución posee una tarifa asequible para todo el público</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Redes sociales</li> <li>Pantallas informativas</li> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> </ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La institución pone a disposición de los ciudadanos/clientes la información sobre los responsables de la gestión de los servicios ofrecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</li> <li>Página Web</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Pantalla informativa</li> </ul>	

### 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.	<p>La institución cuenta con la participación de los grupos de interés, para el diseño y prestación de servicios y productos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional PEI 2023-2025</li> </ul>	

	<p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Encuestas en las redes sociales</p> <p>Revista Novitates Caribaea</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La institución realiza encuestas para conocer las inquietudes de los ciudadanos/clientes e implementa las acciones solicitadas si estas son viables.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Registro e informe de quejas y sugerencias</p> <p>Redes Sociales</p> <p>Formulario de encuesta</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución cuenta con modernos equipos interactivos en las salas de exhibición y está utilizando tablets para facilitar y motivar a los ciudadanos/clientes a llenar las encuestas de satisfacción</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Dispositivos electrónicos para aplicación de las encuestas</p> <p>Servicios de pagos en línea a través de SIRITE</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>La institución realiza constante monitoreo de los servicios ofrecidos a través de encuestas de satisfacción ciudadana</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Encuestas de satisfacción 97%</p> <p>Estadísticas de visitación</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución convoca a los grupos de interés para trabajar en la elaboración de la Planificación Estratégica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Planificación Estratégica Institucional 2023-2025</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La institución mantiene un flujo continuo de información con los ciudadanos/clientes a través de los medios disponibles a su disposición</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Atención al Visitante</li> <li>Oficina de Libre Acceso a la Información</li> <li>Portal de Transparencia</li> <li>Página web</li> <li>Redes Sociales</li> </ul>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La Institución mantiene la transparencia de las informaciones y de los resultados de los indicadores a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información y de la página web</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Libre Acceso a la Información</li> <li>Sección de Transparencia en la página web</li> <li>Puntuación para la sección de Transparencia otorgada por la DIGEIG 100%</li> </ul>	

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

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

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

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

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

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>La institución posee buena reputación dentro de la ciudadanía en cuanto a la entrega de los servicios brindados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Monitoreo de las redes Sociales</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El equipo directivo de la institución participó en la elaboración de la última Planificación Estratégica Institucional</p> <p><b>Evidencias</b> Planificación Estratégica Institucional 2023-2025</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La institución realiza reuniones periódicas para dar seguimiento a las actividades de mejora planteadas.</p> <p><b>Evidencias</b> Planificación Estratégica Institucional 2023-2025 POA 2022-2024 Comité del SISTAP Comité de calidad Reuniones de los equipos de trabajo</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En la institución se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético e integridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Código de Ética Compromiso ético de los Proveedores</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La institución recibe retroalimentación a través de los diversos órganos rectores para el buen funcionamiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Encuesta Clima Organizacional 2023 Acuerdos del Desempeño 2023 Minutas de Reuniones de los diferentes equipos</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La institución está comprometida con el medio ambiente y educa a la ciudadanía a través de la divulgación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zafacones de Reciclaje en áreas estratégicas del Museo</li> <li>Programa de inclusión grupos vulnerables</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La institución ha implementado cambios con la modificación de varias salas orientadas a tener mejor proyección e innovación de cara al público</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salas con tecnologías audiovisuales</li> <li>Módulos interactivos con informaciones relevantes</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La institución hace uso de la digitación en todas sus actividades</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respaldo de información en las nubes</li> <li>Carpetas digitales compartidas</li> <li>Audiovisuales en las diferentes salas</li> <li>Módulos interactivos con informaciones relevantes</li> <li>Uso de tablets para las encuestas de satisfacción</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>La institución cumple con los plazos establecidos para la entrega de los reportes e informaciones a los órganos rectores y a los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Portal de Transparencia 100%</li> </ul>	

	Redes Sociales NOBACI 93.60% SISCOMPRAS 93.32% IGP 98% SISANOC 100%	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>Los colaboradores de la institución confían en la capacidad de los directivos para dirigir el destino de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de Clima Organizacional 2023</li> <li>Listados de reuniones de la directiva</li> <li>Plan Estratégico 2023-2025</li> <li>POA 2024</li> <li>Acuerdos de Desempeño 2022-2024</li> <li>Plan de Capacitación 2024</li> <li>Plan Anual de Compras 2024</li> <li>Planificación de Recursos Humanos 2024</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Los departamentos y divisiones de la institución poseen sus manuales y procedimientos internos aprobados por la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales de Procedimiento de los Departamentos y Divisiones</li> <li>Manual de Cargos Típicos y Comunes</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La institución realiza el reparto de las tareas a través de la elaboración de acuerdos de desempeño, los cuales son elaborados tomando en</p>	

	<p>cuenta las metas de las áreas plasmadas en los planes operativos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos de desempeño 2022-2024</li> <li>Monitoreo de los acuerdos del desempeño</li> <li>Plan Operativo Anual 2022-2024</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución gestiona cursos y talleres para capacitar a los colaboradores conforme a las necesidades del área en que se desempeña</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Capacitación 2022-2024</li> <li>Listado de Asistencia a cursos y talleres</li> <li>Formulario de inducción al puesto de trabajo</li> <li>Formulario de detección de necesidades</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La comunicación interna es vital, y por esta razón la institución mantiene métodos de información efectivos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Murales</li> <li>Correos electrónicos</li> <li>Listado de reuniones departamentales</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La institución aplica una cultura de calidad a lo interno implementado diferentes premios de motivación que permiten reconocer el esfuerzo y buen desempeño</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleado del año</li> <li>La Ballena de Oro, para el equipo del año</li> <li>Certificados de reconocimientos</li> <li>Fotos actividad de reconocimiento</li> <li>Elección del Compañero ejemplar</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La institución se enfoca en realizar cambios e innovaciones para mejorar los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Tablets para encuestas de satisfacción Pago en línea de los servicios Módulos interactivos	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La institución tiene como cultura proveer a los colaboradores un ambiente de trabajo sano y seguro. <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Organizacional 2023 Plan de Emergencia y Evacuación del SISTAP	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	La institución toma en cuenta la vida personal del colaborador para otorgar los permisos correspondientes para atender situaciones <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Organizacional 2023 Permisos para atender situaciones de salud Listados de jornadas médicas en la institución	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	La institución ofrece oportunidades de crecimiento a lo interno con promociones lineales y cambio de roles. A la vez que realiza concursos públicos para ocupar puestos vacantes. <b>Evidencias:</b> Concursos públicos Promociones dentro del mismo grupo ocupacional Acciones de Personal de movimientos realizados	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	La institución cuenta con instalaciones adecuadas para el desarrollo del trabajo.	

	<b>Evidencias:</b> Minutas del SISTAP Evidencias fotográficas Mantenimiento constante a las instalaciones Contratos de servicios de mantenimiento con Contratistas POA 2022-2024	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	La institución apoya la ocupación de plazas mediante concursos públicos. <b>Evidencias</b> Realización de Concursos Públicos Plataforma SISMAP Plan de capacitación	
2) Motivación y empoderamiento.	La institución motiva y apoya a sus colaboradores para participar en concursos públicos y les facilita los cursos necesarios para lograr un empoderamiento en sus posiciones <b>Evidencias:</b> Encuesta de Clima Organizacional 2023 Flexibilidad de horario por distancia Listado de suplencias por cargo Plan de capacitación Antigüedad en el servicio	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	La institución posee un plan de capacitación para que los colaboradores accedan a la formación que necesitan para su desarrollo profesional <b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación 2022-2024	

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

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La institución mantiene un monitoreo en los indicadores relacionados a la retención, lealtad y motivación de sus colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de ausentismo y tardanza</li> <li>Libramiento de pago por bonos, incentivos</li> <li>Política de Compensación, Beneficios</li> <li>Incentivos a colaboradores</li> <li>Listado de empleados por antigüedad</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>La institución involucra a los colaboradores en las acciones de mejoras programadas</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones del desempeño</li> <li>Plan de Mejora 2024</li> <li>Minuta de reuniones departamentales</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La institución mantiene, a través de su Oficial de Integridad, un monitoreo constante para evitar algún conflicto de interés</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de denuncias</li> <li>Código de Ética Institucional</li> <li>Oficial de Integridad Gubernamental</li> </ul>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>La institución facilita la participación de los colaboradores en las actividades que involucren la responsabilidad social.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Visita de grupos vulnerables a la institución</p> <p>Limpieza de playa organizada por Medio Ambiente</p>	
<p>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).</p>	<p>La institución mantiene una constante capacitación a los colaboradores y monitorea, permanentemente, la gestión de atención a los ciudadanos/clientes</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Cursos de servicio al cliente</p> <p>Plan de capacitación 2024</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano 3ra. versión</p> <p>Monitoreo a las redes sociales</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>La institución realiza un consenso sobre los objetivos y su medición del rendimiento individual de los directivos y sus colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos de Desempeño 2022-2024</p> <p>Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2022-2024</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>La institución cuenta con indicadores de medición para el uso de herramientas digitales de información y comunicación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Página Web</p> <p>SITICGE 71.84%</p> <p>NORTIC</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las</p>	<p>La institución cuenta con un plan de capacitación del personal de acuerdo con las diferentes funciones que realizan los colaboradores.</p>	

actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación y Desarrollo 2022- 2024 Ejecución presupuestaria2024 SISMAP	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución reconoce a sus colaborades de manera anual, valorando su desempeño y entrega. <b>Evidencias:</b> Premio Empleado del año Premio Ballena de Oro por equipo Pergaminos de reconocimiento Premio Asistencia Perfecta Elección Compañero Ejemplar	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y	La institución está comprometida con el apoyo a la educación de los ciudadanos/clientes <b>Evidencias:</b> Charlas sobre reciclaje Minicharlas	

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Las brujas no existen Ke rally Charlas mensuales de Plagiodontia Boletines Informativos Capsulas publicadas en las Redes Sociales y Página Web</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La institución está comprometida con el cuidado y conservación del medio ambiente, por lo que posee políticas y procedimientos que contribuyan a su protección <b>Evidencias:</b> Adquisición de desechables de material amigable al medio ambiente (vasos, cucharas) Mural reciclado incentivando el cuidado del medio ambiente Zafacones de reciclaje Acuerdo con Green Love para la recogida de materiales a reciclar</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La institución está comprometida con grupos vulnerables realizando actividades especiales que permiten su inclusión <b>Evidencias:</b> Visitas de grupos vulnerables Estadísticas de visitante de grupos vulnerables Día asignado para las visitas de personas con Espectro Autista (TEA) Silla de ruedas Adecuación de espacio en el auditorio para colocar sillas de ruedas</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución está comprometida con el cuidado y sostenibilidad del medio ambiente apoyando el desarrollo de la comunidad <b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Exoneraciones para grupos vulnerables</p> <p>Utilización de materiales amigables con el medio ambiente</p> <p>Zafacones de reciclaje</p> <p>Acuerdo con Green Love para la recogida de los materiales reciclados.</p> <p>Campaña Julio sin plásticos</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>La institución ha asumido el compromiso con la transparencia gubernamental y promueve el comportamiento ético entre sus colaboradores</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal Transparencia</p> <p>Código de Ética</p> <p>Oficial de Integridad Gubernamental</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>La institución está comprometida con la sostenibilidad de la biodiversidad y protección y conservación del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos con Green Love para el reciclaje</p> <p>Zafacones de reciclajes</p> <p>Charlas promocionando el cuidado del medio ambiente</p> <p>Mural reciclado</p> <p>Listado de asistencia a talleres</p> <p>Diseño para nueva Sala de Cambio Climático</p> <p>Campaña “julio sin plástico”</p> <p>Capsulas informativas a través de las redes sociales</p>	
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.).	<p>La población da sus opiniones sobre la transparencia de la organización</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal Transparencia</p> <p>Página web</p> <p>Datos abiertos</p>	

	Carta compromiso al ciudadano 3ra. versión Redes Sociales Encuestas de Satisfacción	
--	---	--

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>La institución cuenta con políticas y procedimientos para preservar y mantener los recursos</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y procedimientos de Medio Ambiente</li> <li>Debida diligencia para depurar los proveedores</li> <li>Talleres de Reciclaje</li> <li>Utilización de materiales amigables con el medio ambiente</li> <li>Zafacones de reciclaje</li> <li>Publicaciones educativas en las redes sociales</li> <li>Campaña “julio sin plástico”</li> <li>Capsulas informativas a través de las Redes Sociales</li> <li>Luces led en toda la edificación</li> <li>Cambio de aires convencionales por tecnología Inverter</li> </ul>	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>La institución forma parte de grupos relacionados con la protección del medio ambiente y representantes de la comunidad</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</p> <p>Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</p> <p>Grupo Jaragua</p> <p>Grupo Propagas</p> <p>Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</p> <p>Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</p> <p>Centro de Investigaciones de Biología Marina (CIBIMA)</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La institución reconoce la importancia de la cobertura positiva o negativa recibida por los medios de comunicación en la prensa escrita, digital y oral</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicaciones en los periódicos nacionales</li> <li>Publicaciones en las redes sociales</li> <li>Informe de coberturas en los medios de comunicación</li> </ul>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La institución preocupada por los grupos vulnerables realiza programas de inclusión de estos para que visiten el museo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa para grupo de Envejeciente</li> <li>Programa para niños con espectro autista (TEA)</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La institución participa en actividades filantrópicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visita a otros museos</li> <li>Limpieza de playas</li> <li>Programa de reciclaje</li> </ul>	

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La institución realiza conferencias con expositores nacionales e internacionales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas mensuales del grupo Plagiodontia</li> <li>Minicharlas</li> <li>Publicación en las redes sociales</li> <li>Revista Científica Novitates Caribaea</li> <li>Boletines Educativos</li> <li>Página Web</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución tiene en funcionamiento el SISTAP que vela por la prevención de riesgos y accidentes laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instructivo de Seguridad y Riesgo Laboral</li> <li>Plan de Emergencia</li> <li>Jornada de Salud</li> <li>Minutas del SISTAP 2022-2024</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La institución mantiene un monitoreo constante para lograr que haya una verdadera sostenibilidad del medio ambiente</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Circular interna motivando el ahorro de energía</li> <li>Anuncios en los interruptores para educar a los usuarios sobre el ahorro de energía</li> <li>Charla de motivación para ahorro de energía</li> <li>Cambio de aires acondicionados convencionales a Inverter</li> <li>Cambio a bombillas Led en toda la institución</li> </ul>	

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

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

<p>Documento Externo SGC-MAP</p>
--------------------------------------

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>La institución monitorea y evalúa los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes.  <b>Evidencias:</b>                      Página web                      Encuestas de satisfacción 97%                      Redes Sociales                      Carta Compromiso al Ciudadano 99%                      Grupo de Discusión Científica Plagiodontia                      Revista Científica Novitates Caribaea</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Los ciudadanos/clientes salen beneficiados con diversión y aprendizaje de la biodiversidad.  <b>Evidencias:</b>                      Exhibiciones museográficas permanentes y temporales                      Observaciones Astronómicas                      Información en las Redes Sociales                      Estadísticas institucionales</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>La institución, a través de visitas a organizaciones similares, realizamos mejoras que benefician a los ciudadanos/clientes.  <b>Evidencias:</b>                      Fotos de las minicharlas, tomado de un benchlearning en el Museo de Ciencias de Boston                      Las ventanitas interactivas en la Sala Historia de la Vida, tomado como ejemplo del Museo de Boston                      Revisión de los horarios de otros museos para adaptarlo a nuestra institución.</p>	

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La institución cumple con los acuerdos pactados con diferentes organizaciones públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Empresa Recicladora GREEN LOVE, SRL  Ministerio de Administración Pública (MAP)  Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)  Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)  Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)  Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)  Acuerdo con el Grupo Jaragua  Acuerdo con la Fundación Propagas  Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)  Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)  Acuerdo con el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)  Acuerdo con la Tesorería Nacional para el cobro en línea (SIRITE)  Acuerdo con el Instituto Nacional Administración Pública (INAP)</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>La institución cumple con las normas de control interno, presupuesto y la dirección de compras y contrataciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Índice Gestión presupuestaria 98%  SISMAP 78.79%  Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 93.60%</p>	

	Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRA) 93.32% Reporte de Ejecución SISANOC 100%	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Los ciudadanos/clientes se expresan en las encuestas su satisfacción por las innovaciones encontradas en los servicios/productos ofrecidos. <b>Evidencias:</b> Módulos interactivos Tablets para llenar las encuestas de satisfacción 97% Reporte de los resultados de las encuestas de satisfacción 97%	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La institución implementa las nuevas reformas del sector público, obteniendo buenas calificaciones <b>Evidencias:</b> Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP) 98% SIGMAP 78.79% Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)93.60% Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRA) 93.32% Reporte de Ejecución SISANOC 100% Portal de transparencia 100% Carta Compromiso al Ciudadano 99%	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La institución gestiona con eficiencia los recursos financieros y humanos con personal cualificado y mantiene las instalaciones en óptimas condiciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de capacitación 2022-2024 Ejecución del Plan de capacitación 2022-2024 Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2024. Plan Operativo Anual 2024</p>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La institución revisa periódicamente sus procesos para aplicar mejoras e innovaciones</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual de Organización y Funciones 2022 Manual de Cargos Típicos y Comunes 2024 Encuesta de Clima Laboral 2023 Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP)</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La institución busca reinventarse día a día con las informaciones de organizaciones similares, tanto nacional como internacional</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de visita al Museo de Boston Participación en charla virtual del Museo de Boston Intercambio con el equipo de investigación para catalogar diversas especies Intercambio de conocimientos entre departamentos</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La institución tiene convenios con una serie de organizaciones públicas y privadas, con las cuales colabora a nivel científico y en apoyo al medio ambiente y la biodiversidad.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo con el Instituto Microbiología y Parasitología (IMPA)</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana (SOADOM)</li> <li>Acuerdo con la Universidad Iberoamericana (UNIBE)</li> <li>Acuerdo con el grupo Centro Oriental de Ecosistemas y Biodiversidad (BIOECO)</li> <li>Acuerdo con el Grupo Jaragua</li> <li>Acuerdo con la Fundación Propagas</li> <li>Acuerdo con la Sociedad Ornitológica de la Hispaniola (SOH)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM)</li> <li>Acuerdo con la Tesorería Nacional para el cobro en línea (SIRITE)</li> <li>Acuerdo con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La institución ha logrado alcanzar una mejora significativa en el ahorro de energía, papel y tinta, a través de la tecnología</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Impresoras de bajo consumo</li> <li>Mayor uso de los correos electrónicos y las carpetas compartidas</li> <li>Impresión a ambos lados del papel</li> <li>Procesos digitalizados</li> </ul>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La institución, a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) recibe una evaluación mensual para cada indicador.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> NOTAS O PUNTUACIONES</p> <p>SISMAP 78.79 %  SISANOC 100 %  IGP 98%  SISCOMPRAS 93.32%  PORTAL DE TRANSPARENCIA 100%  SITICGE 71.84%</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La institución ha sido reconocida por diversas instituciones por el cumplimiento de las normativas contables, y ha obtenido las certificaciones de varias NORTIC.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Certificado de la Nortic A2  Certificado de la Nortic A3  Certificado de la Nortic E1  Observatorio Nacional de la calidad 100%  Certificados de reconocimientos de SISANOC 100%</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La institución logra excelentes calificaciones gracias al cumplimiento de los objetivos financieros y su ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de Ejecución Presupuestaria 98%  Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)2024, 93.32%</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución está comprometida con la obtención de resultados altamente efectivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>SISCOMPRAS 93.32%  SISANOC 100%</p>	

	IGEP 98%	
--	----------	--

**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.