



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Vigencia: Julio 2016 - Julio 2018



MUSEO  
Nacional de  
HISTORIA  
NATURAL  
*Prof. Eugenio de Jesús Marciano*



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



MUSEO  
Nacional de  
HISTORIA  
NATURAL  
*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

**Coordinación:**

Celeste Mir  
Directora General

**Comité de Elaboración:**

Patricia Mejía, División de Recursos Humanos  
Ydelsi Núñez, División de Planificación y Desarrollo

**Colaboración:**

Josefa Castro  
Sixta Pérez  
Rosalía Martínez

**Revisión:**

Carlos Suriel

**Diseño y Diagramación:**

Rosy Languasco

**Asesoría:**

Ministerio Administración Pública (MAP)



M U S E O  
N a c i o n a l d e  
HISTORIA  
NATURAL

*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*

## Prólogo

El Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” se complace al poner en manos del pueblo dominicano su *Carta Compromiso al Ciudadano*, cumpliendo así con el mandato establecido en la Constitución de la República de un ejercicio institucional enfocado en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el Estado y dirigido a la satisfacción de las necesidades colectivas.

Tal y como se establece en el Decreto No. 211-10, las Cartas Compromiso acercan al ciudadano al ejercicio de sus derechos, permitiéndoles influir sobre los servicios públicos, al tiempo que fomentan la mejora continua en los administradores de éstos. Se hace necesario aprovechar la retroalimentación proporcionada por el usuario sobre el grado de satisfacción, así como la incorporación de sus sugerencias sobre novedades y cambios.

Como institución del Estado Dominicano orientada al estudio y conservación de la biodiversidad de la Hispaniola y la región del Caribe, así como a la educación y divulgación ambiental, es para el Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” motivo de gran satisfacción emprender este reto de modernización administrativa y de adaptación e innovación permanente orientadas al ciudadano. Este proceso conducirá a la consecución de mayores estándares de calidad, a fortalecer la política de transparencia y a lograr la excelencia administrativa.

Esta Carta Compromiso convierte al ciudadano en el mejor aliado y en el mejor juez del Museo en el cumplimiento de su misión institucional y en el mejor estímulo para el alcance de su visión de ser reconocido por sus colecciones de valor patrimonial, por sus exhibiciones de calidad, y por sus aportes a la ciencia y a la educación, apoyados en los valores identificados en su Plan Estratégico de excelencia, ciencia, respeto a la vida y al ambiente, integridad y vocación de servicio.

**Celeste Mir**

Directora General



SALA DE LOS  
GIGANTES MARINOS  
Amaury Villalba

Sala de los Gigantes Marinos "Amaury Villalba"

## Contenido

	Pág.		
<b>Prólogo</b>	1	2.2. Compromisos de calidad	23
<b>1. Información de carácter general y legal</b>		2.3. Compromisos de mejora	24
1.1. Datos identificativos y fines de la institución	6	2.4. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	25
Misión	6	2.5. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	25
Visión	6	<b>3. Quejas, sugerencias y medidas de subsanación</b>	
Valores	6	3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias	28
Objetivo Institucional	7	3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	28
Organigrama	8	<b>4. Información complementaria</b>	
1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	9	4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	30
1.3. Mapa de Producción	10	4.2. Datos de contacto	31
1.4. Relación de servicios que se ofrecen	13	4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	32
1.5. Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	16	4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución	32
1.6. Formas de comunicación y participación ciudadana	18	4.5. Mapa de Ubicación	33
<b>2. Compromisos de calidad ofrecidos</b>			
2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan	22		



Diorama Lago Enriqueillo Sala de Ecología "Prof. Julio Cicero, S. J."

# 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL





## 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” es una institución del Estado Dominicano orientada al estudio y conservación de la biodiversidad de la Hispaniola y la región del Caribe, así como a la educación y divulgación científica. Está ubicado en la Plaza de la Cultura, Avenida César Nicolás Penson, Santo Domingo; fue construido en el año 1974 y abrió sus puertas en 1982. Es una institución autónoma con personería jurídica e independencia presupuestaria, adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mediante la Ley General Ambiental 64-00.

### Misión

Realizar investigaciones científicas y mantener colecciones de referencia de fauna, geología y paleobiología, para contribuir al conocimiento y gestión sostenible de la biodiversidad y a la educación para la apropiación ciudadana de la ciencia.

### Visión

El Museo es reconocido por sus colecciones de valor patrimonial, por sus exhibiciones de calidad, y por sus aportes a la ciencia y a la educación.

### Valores

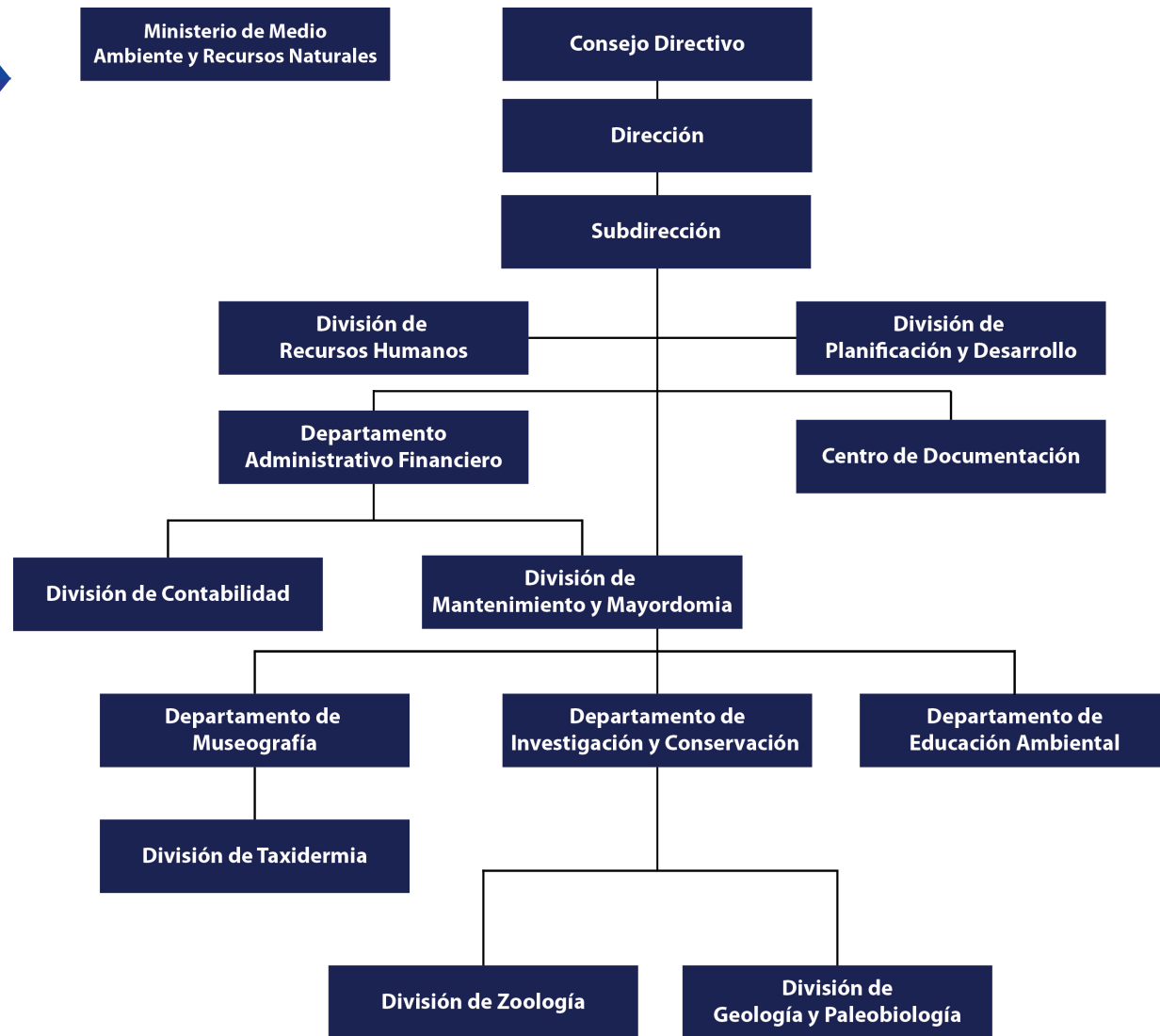
- Excelencia
- Ciencia
- Respeto a la vida y al ambiente
- Integridad
- Vocación de servicio

## Objetivo Institucional

Contribuir al conocimiento y conservación del patrimonio natural y al desarrollo de la cultura científica de la población dominicana.

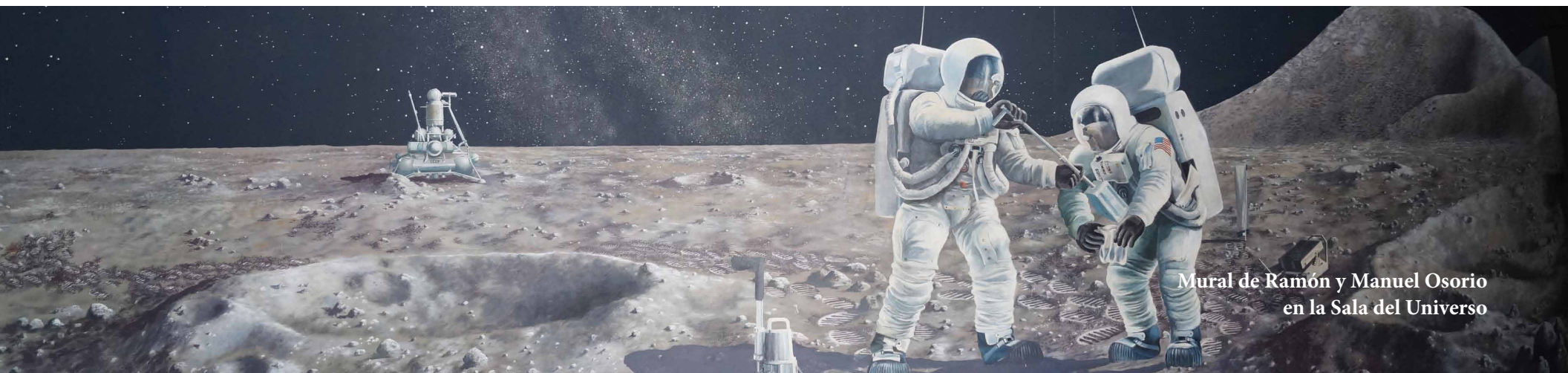
- Lograr una gestión eficiente y moderna para la consolidación como institución gubernamental modelo en el cumplimiento de sus funciones.
- Realizar investigaciones sobre el patrimonio natural de la Hispaniola y del Caribe.
- Desarrollar y mantener publicaciones científicas con periodicidad, ajustadas a estándares internacionales.
- Mantener y enriquecer las colecciones científicas de referencia de fauna, geología y paleobiología.
- Crear, mantener, actualizar, enriquecer y modernizar las exhibiciones museográficas permanentes y transitorias.
- Contribuir al desarrollo de metodologías y recursos para el reforzamiento de los programas académicos de la educación básica, media y superior, vinculando estos con la propuesta museográfica y educativa del museo.
- Desarrollar medios y recursos para la divulgación de la ciencia.

**Organigrama**



## 1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Decreto Núm. 1184-86-407, del 14 de noviembre de 1986, Gaceta oficial Núm. 9698, que integra el Patronato Rector del Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 515, del 19 de diciembre de 1990, Gaceta Oficial Núm. 9798, que integra al Museo Nacional de Historia Natural al Patronato del Acuario Nacional.
- Ley Núm. 64-00, del 18 de agosto del 2000, Gaceta oficial Núm. 100569, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales y adscribe a ésta, el Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 166-01 del 31 de enero del 2001, que conforma el Consejo Directivo del Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 206-07, del 16 de abril del 2007, que modifica y deroga el Artículo 4, del Decreto Núm. 166-01 del 31 de enero 2001, que conforma el Consejo Directivo del Museo Nacional de Historia Natural.
- Decreto Núm. 442-12 del 14 de agosto del 2012, a partir del cual el Museo pasa a llamarse Museo Nacional de Historia Natural Prof. Eugenio de Jesús Marcano.



Mural de Ramón y Manuel Osorio  
en la Sala del Universo

### 1.3. MAPA DE PRODUCCIÓN

OBJETIVO INSTITUCIONAL	MACROPROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Contribuir al conocimiento y conservación del patrimonio natural y al desarrollo de la cultura científica de la población dominicana	INVESTIGACIÓN Y CONSERVACIÓN	Investigaciones sobre el patrimonio natural de la Hispaniola y del Caribe	Consultorías y asesorías científicas	Instituciones públicas y privadas
			Acompañamiento a investigadores nacionales e internacionales	Investigadores nacionales e internacionales
		Publicaciones científicas ajustadas a estándares internacionales	Revista científica Novitates Caribaea	Científicos, investigadores y estudiantes de ciencias naturales
		Colecciones científicas de referencia de fauna, geología y paleobiología	Acceso y uso de las colecciones científicas de referencia	Investigadores, científicos, estudiantes y comunicadores

(Mapa de Producción)

OBJETIVO INSTITUCIONAL	MACROPROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Contribuir al conocimiento y conservación del patrimonio natural y al desarrollo de la cultura científica de la población dominicana	EDUCACIÓN, DIVULGACIÓN Y MUSEOGRAFÍA	Exhibiciones museográficas permanentes y transitorias	Visitas guiadas	Público en general
			Visitas no guiadas	Público en general
		Desarrollo de metodologías y recursos para el reforzamiento de la educación formal	Cuadernos didácticos para uso de los Grados 1 al 7 del sistema educativo dominicano	Estudiantes niveles Primario y Secundario
			Programas de labor social	Estudiantes de término nivel medio de escuelas y colegios
			Prácticas de apoyo al fortalecimiento del nivel superior del sistema educativo dominicano	Estudiantes Nivel Superior
			Asesorías de tesis de Grado y Post-grado	Estudiantes universitarios

(Mapa de Producción)

OBJETIVO INSTITUCIONAL	MACROPROCESOS	PROCESOS	SERVICIOS	DESTINATARIOS
Contribuir al conocimiento y conservación del patrimonio natural y al desarrollo de la cultura científica de la población dominicana	EDUCACIÓN, DIVULGACIÓN Y MUSEOGRAFÍA	Desarrollo de metodologías y recursos para el reforzamiento de la educación formal	Programas de pasantía y voluntariado	Estudiantes de término nivel medio de escuelas y colegios
			Biblioteca Félix Servio Ducoudray	Estudiantes y público en general
		Medios y recursos para la divulgación de la ciencia	Observaciones astronómicas	Público en general
			Grupo de discusiones científicas Plagiodontia	Estudiantes de ciencias naturales y público en general
			Actividades de divulgación y apropiación social de la ciencia	Público en general

#### 1.4. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
Acceso y uso de las colecciones científicas de referencia	Siguiendo nuestro Manual de Procedimientos Curatoriales, los científicos interesados en utilizar especímenes de la colección serán guiados y asistidos en nuestros laboratorios. El mismo procedimiento se seguirá con profesores y estudiantes que deseen visitar las colecciones con fines educativos	Carta de solicitud dirigida al Departamento de Investigación y Conservación
Visitas guiadas	Las visitas guiadas estarán a cargo de guías entrenadas y capacitadas que acompañarán al visitante ofreciéndole todas las informaciones que componen el recorrido. Este servicio es gratuito	Los ciudadanos pueden solicitar el servicio de guía en boletería; en caso de grupos, se recomienda hacer cita
Visitas no guiadas	El visitante puede realizar el recorrido sin acompañamiento de las guías	El visitante no necesita reservar
Observaciones astronómicas	En acuerdo con la Sociedad Astronómica Dominicana, una vez al mes, técnicos especializados acompañan al visitante en la observación de los fenómenos más fascinantes de la bóveda celeste utilizando telescopios profesionales	El calendario anual de las observaciones está disponible en la oficina de Atención al Visitante y en la página web del Museo. También es anunciada a través de las redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter. Este servicio requiere una contribución



(Relación de servicios que se ofrecen)

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
Publicación Revista Científica Novitates Caribaea	La revista presenta artículos originales en zoología, paleobiología y geología, pudiendo cubrir áreas como: sistemática, taxonomía, biogeografía, evolución, genética, biología molecular, embriología, comportamiento y ecología	Los autores interesados en publicar artículos en Novitates Caribaea deben someter su trabajo a los editores de la revista, siguiendo las instrucciones que aparecen en el respaldo de la misma  Las personas interesadas en obtener la revista pueden solicitarla de manera gratuita en la Tienda Natura
Programas de labor social	Los estudiantes de educación media pueden realizar en el Museo, la Labor Social Estudiantil Ambiental requerida por la Ley Núm. 179-03	Solicitud por escrito a la Dirección General, vía Departamento de Educación
Biblioteca Félix Servio Ducoudray	La Biblioteca Félix Servio Ducoudray es un centro de documentación de carácter físico y virtual disponible para estudiantes de todos los niveles, técnicos y profesionales que necesiten obtener informaciones especialmente en el área de biodiversidad y recursos naturales	El visitante puede utilizar este servicio de martes a viernes de 9:00 a. m. a 3:00 p. m.
Consultorías y asesorías científicas	Brindar apoyo técnico a instituciones públicas y privadas en nuestras áreas de conocimiento	Solicitud por escrito a la Dirección General

(Relación de servicios que se ofrecen)

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
Asesorías de tesis de Grado y Post-grado	Servimos de asesores a estudiantes universitarios en sus trabajos de grado, especialmente los de la Licenciatura en Biología de la Universidad Autónoma de Santo Domingo	Solicitud a la Dirección General y/o al Departamento de Investigación y Conservación
Acompañamiento a investigadores nacionales e internacionales	Brindamos asesorías y acompañamiento en viajes de colecta en diferentes zonas del país	Solicitud por escrito a la Dirección General
Programas de pasantía y voluntariado	Recibimos estudiantes para pasantías y para realizar voluntariados en los departamentos de Investigación y Conservación, Administración y Educación	Solicitud por escrito a la Dirección General
Grupo de Discusiones Científicas Plagiodontia	Ofrece charlas de carácter científico una vez al mes a cargo de técnicos del Museo y de invitados nacionales o internacionales	Gratuito y abierto al público. Se anuncia a través de las redes sociales
Actividades de divulgación y apropiación social de la ciencia	Realizamos actividades variadas dirigidas a difundir temas científicos en la ciudadanía, tales como celebraciones de fechas conmemorativas, charlas, talleres, actividades infantiles e interacción a través de las redes sociales	Las actividades son anunciadas a través de la página web del Museo y las redes sociales

(Relación de servicios que se ofrecen)

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS REQUERIDOS
Apoyo al fortalecimiento del nivel superior del sistema educativo dominicano	Estudiantes universitarios realizan prácticas en el Museo con cuestionarios y guías desarrollados por nosotros (UASD, UNIBE, INTEC, O&M, APEC)	Contacto con el Departamento de Educación Ambiental
Apoyo al fortalecimiento de los Grados del 1 al 7 del sistema educativo dominicano	Cuadernos didácticos disponibles en la página web y videojuegos instalados en el museo que refuerzan temas de ciencias naturales	Visita y contacto del centro educativo con el Museo a través del Departamento de Educación Ambiental

### 1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

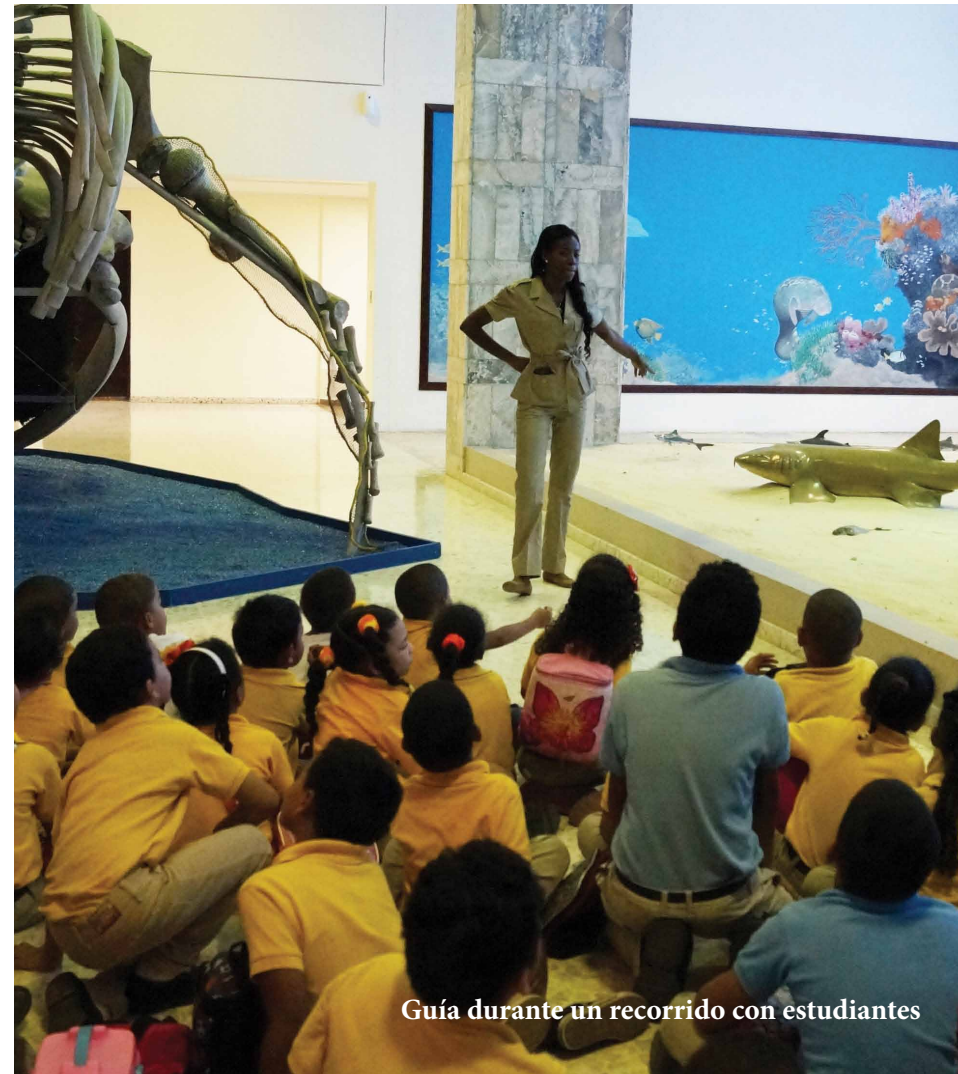
#### Derechos de los Ciudadanos

- Ser recibidos y atendidos de manera amable, profesional y segura.
- Ser informados debidamente sobre los servicios que se ofrecen. Esta información podrá ser presencial, telefónica, informática o escrita.
- Obtener informaciones sobre el costo de los servicios.
- Recibir la atención a sus solicitudes en los plazos establecidos.

- Tener acceso libre a la información.
- Tener información sobre los programas y proyectos que la institución desarrolla.
- Tener acceso a las informaciones sobre licitaciones, concursos, compras, gastos y resultados, conforme a lo establecido en la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública.
- Conocer los reglamentos que rigen la institución.

## Deberes de los Ciudadanos

- Respetar las normativas de la institución.
- Mantener una conducta cívica.
- Canalizar adecuadamente las inquietudes que pudieran tener.



Guía durante un recorrido con estudiantes

## 1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Presencial

- Los ciudadanos se pueden acercar a nuestra oficina de **Atención al Visitante**, ubicada en el primer nivel del edificio del Museo, en horario de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., de lunes a viernes.
- Los encargados de grupo llenan el **formulario de Control de Calidad del Servicio** entregado por el representante de la oficina de Atención al Visitante al llegar a la institución y los mismos son tabulados mensualmente y revisados por la Dirección.
- Para medir el grado de satisfacción de nuestros visitantes e implementar las mejoras necesarias a nuestros servicios, aplicamos en cada visita **Encuestas de Satisfacción**, las cuales son evaluadas mensualmente por la oficina de Atención al Visitante.

### Correo Electrónico

Pueden escribirnos a los correos electrónicos:

Atención al Visitante	<a href="mailto:s.perez@mnhn.gov.do">s.perez@mnhn.gov.do</a>
Planificación y Desarrollo	<a href="mailto:i.nunez@mnhn.gov.do">i.nunez@mnhn.gov.do</a>
Administración	<a href="mailto:administracion@mnhn.gov.do">administracion@mnhn.gov.do</a>



Oficina Atención al Visitante

## Página Web y Redes Sociales

Página web: [www.mnhn.gov.do](http://www.mnhn.gov.do)

### Redes sociales:

Facebook: Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”

Twitter: @museonaturalrd

Instragram: museodehistorianaturalrd

Incorporamos en nuestra página web el formulario de contacto, el cual permite al usuario obtener información de áreas específicas de manera más directa y obtener respuestas de inmediato. Difusión permanente de todas las actividades que realizamos (incluyendo convocatoria a licitaciones públicas de carácter nacional referentes a nuestra institución).



Vista de la página web del Museo



Vista del formulario de contacto en la página web del Museo



Curadora en uno de los depósitos de colecciones

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS





## 2.1. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- **Profesionalidad:** nuestro personal ejerce sus actividades con la capacidad requerida para ofrecer de forma correcta los servicios solicitados por nuestros visitantes.
- **Fiabilidad:** nos comprometemos en ofrecer informaciones precisas y confiables.
- **Amabilidad:** nuestro personal presta un servicio cordial a nuestros visitantes, mostrando en todo momento un trato respetuoso y amable.
- **Accesibilidad:** ofrecemos a nuestros visitantes las facilidades requeridas para acceder fácilmente a nuestros servicios.



## 2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADOR
Visitas guiadas	Profesionalidad	90% de los visitantes se sienten satisfechos con la capacidad mostrada del personal que le atendió	Porcentaje de usuarios satisfechos
	Amabilidad	95% de los visitantes se sienten satisfechos con la amabilidad mostrada del personal que le atendió	
Visitas no guiadas	Fiabilidad	95% de los usuarios se sienten satisfechos con la precisión de la información brindada durante la visita	Porcentaje de usuarios satisfechos
Observaciones astronómicas	Accesibilidad al servicio	90% de los usuarios se sienten satisfechos con el acceso hacia los servicios ofertados por la institución	Porcentaje de usuarios satisfechos

### 2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Remozamiento del Auditorio	Contar con un espacio confortable (buen sonido y climatización) para la realización de charlas, conferencias y otras actividades	Proyecto de inversión aprobado	Departamento Administrativo y División de Planificación y Desarrollo	2 años a partir del lanzamiento de la Carta Compromiso
Nueva sala de exhibición “Historia de la Vida”	Fortalecer en el área educativa conceptos básicos de la biología y sobre la historia de la vida	Alianza estratégica con Fundación Propagas para el financiamiento de la sala  Guión de la sala elaborado  Diseño de la sala listo  Remodelación de la infraestructura lista  Murales y modelado tridimensional listos	Dirección General, Departamento de Museografía y Departamento de Investigación y Conservación	1 año a partir del lanzamiento de la Carta Compromiso

### **2.4. FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO**

El Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” cuenta con una excelente ubicación que permite un fácil acceso por las diversas vías del transporte público, lo que facilita al ciudadano entrar en contacto y disfrutar de nuestros servicios. Contamos con un ambiente acogedor, climatizado y con ascensor. Dispensamos un trato respetuoso y afable a todos los usuarios de nuestros servicios sin distinción de género, raza, religión, nacionalidad, simpatía política o condiciones especiales.

### **2.5. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

El Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” realiza diversas acciones a favor de garantizar ambientes apropiados de trabajo:

- Contamos con el Comité del Sub-Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP), que tiene como finalidad establecer el protocolo de las actividades que garanticen condiciones y ambientes de trabajo saludables, la prevención de las enfermedades y los accidentes laborales de las personas que trabajan en la institución.
- El control de calidad lo realizamos a través de un formulario de satisfacción que entregamos a los visitantes y que luego se revisa para detectar los puntos a mejorar.
- Los empleados que así lo ameriten utilizan equipos de protección, tales como: guantes, batas, gafas, botas y mascarillas de seguridad.
- La planta física está debidamente señalizada indicando al ciudadano las rutas de evacuación, en caso de alguna eventualidad.
- La institución cuenta con sistema de alarma en caso de incendios, extintores de fuego ubicados en lugares visibles y cámaras de vigilancia en puntos estratégicos para seguridad del ciudadano y de los empleados.



Oceano-Continente

Continente-Continente

### Rocas metamórficas

### Intemperismo y Suelo

FUEVER  
NO FOCAR EL GLOBO

Sala de la Tierra

### 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN



### 3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Para mejorar la calidad de nuestros servicios, contamos con los siguientes mecanismos de canalización de las quejas, sugerencias o cualquier tipo de inquietud surgida:

- Los ciudadanos pueden apersonarse a la oficina de **Atención al Visitante** en nuestra sede, donde podrán llenar el formulario de quejas y sugerencias para ser depositados en el **Buzón de Sugerencias**. Las respuestas a las inquietudes –en caso que lo amerite– se ofrecen en un plazo de diez días hábiles, luego de su recepción.
- Los visitantes pueden entrar a la **página web: [www.mnhn.gov.do](http://www.mnhn.gov.do)**, y enviar sus quejas y sugerencias al correo del área correspondiente, en caso de requerirse, la respuesta será dada a los dos días laborables luego de la recepción.
- **Sistema de Denuncias 311**. Los ciudadanos pueden comunicarse con el Centro de Atención Ciudadana de la República Dominicana marcando el número 311 o pueden entrar a la página web [www.311.gob.do](http://www.311.gob.do), para realizar denuncias, quejas y reclamaciones. El tiempo de respuesta y entrega de la información solicitada es de quince días hábiles.

### 3.2. ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE

- Al momento que el Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marciano” incumpla con los compromisos que declara esta Carta, el ciudadano o usuario que así lo solicite recibirá una comunicación firmada por la máxima autoridad de la institución expresándole disculpas por la falta cometida en un plazo de quince días hábiles.

# 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA





#### 4.1. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

- La Cafetería Cosmos se encuentra en el quinto nivel de nuestro edificio, está abierta de martes a viernes en horario de 9:00 a. m. a 3:00 p. m. ofreciendo refrigerios ligeros.
- En la Tienda Natura, ubicada en la Sala de los Gigantes Marinos, el ciudadano puede obtener literatura especializada así como un souvenir de la institución. Labora de martes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.
- El Auditorio Juan B. Pérez Rancier, con capacidad máxima de 130 personas, está disponible para actividades científicas y culturales mediante el pago del alquiler. Los interesados pueden comunicarse con nosotros de manera personal, vía telefónica o a través de una comunicación física o virtual, dando los datos de la institución, el tipo de evento y la persona responsable.
- El Museo es miembro del Consejo Internacional de Museos (ICOM). Los visitantes miembros del ICOM, debidamente identificados como tales, tendrán acceso gratuito al Museo.



El Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano” está vinculado con varias instituciones, entre ellas:

- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Ministerio de Administración Pública
- Ministerio de Cultura
- Ministerio de Educación
- Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
- Jardín Botánico Nacional “Rafael Ma. Moscoso”
- Acuario Nacional
- Parque Zoológico Nacional “Arq. Manuel Valverde Podestá”

## 4.2. DATOS DE CONTACTO

Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”

Avenida César Nicolás Penson, Plaza de la Cultura, Santo Domingo, República Dominicana.

Código Postal 10205

Horario: Administrativo 8:00 a. m. – 3:00 p. m., de lunes a viernes

Visitas: 9:00 a. m. – 5:00 p. m., de martes a domingo y días feriados de 9:00 a. m.– 4:00 p. m.

Tel. (809) 689-0106, Fax. (809) 689-0100

Página Web: [www.mnhn.gov.do](http://www.mnhn.gov.do)

#### **4.3. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO**

La oficina de Atención al Visitante tiene la responsabilidad de brindar información detallada sobre los apartados de la Carta Compromiso y sus resultados. Está ubicada en el primer nivel del edificio del Museo, teléfono (809) 689-0106 ext. 233.

#### **4.4. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN**

- Metro de Santo Domingo, saliendo por la estación Casandra Damirón, próxima al Teatro Nacional (Línea 1).

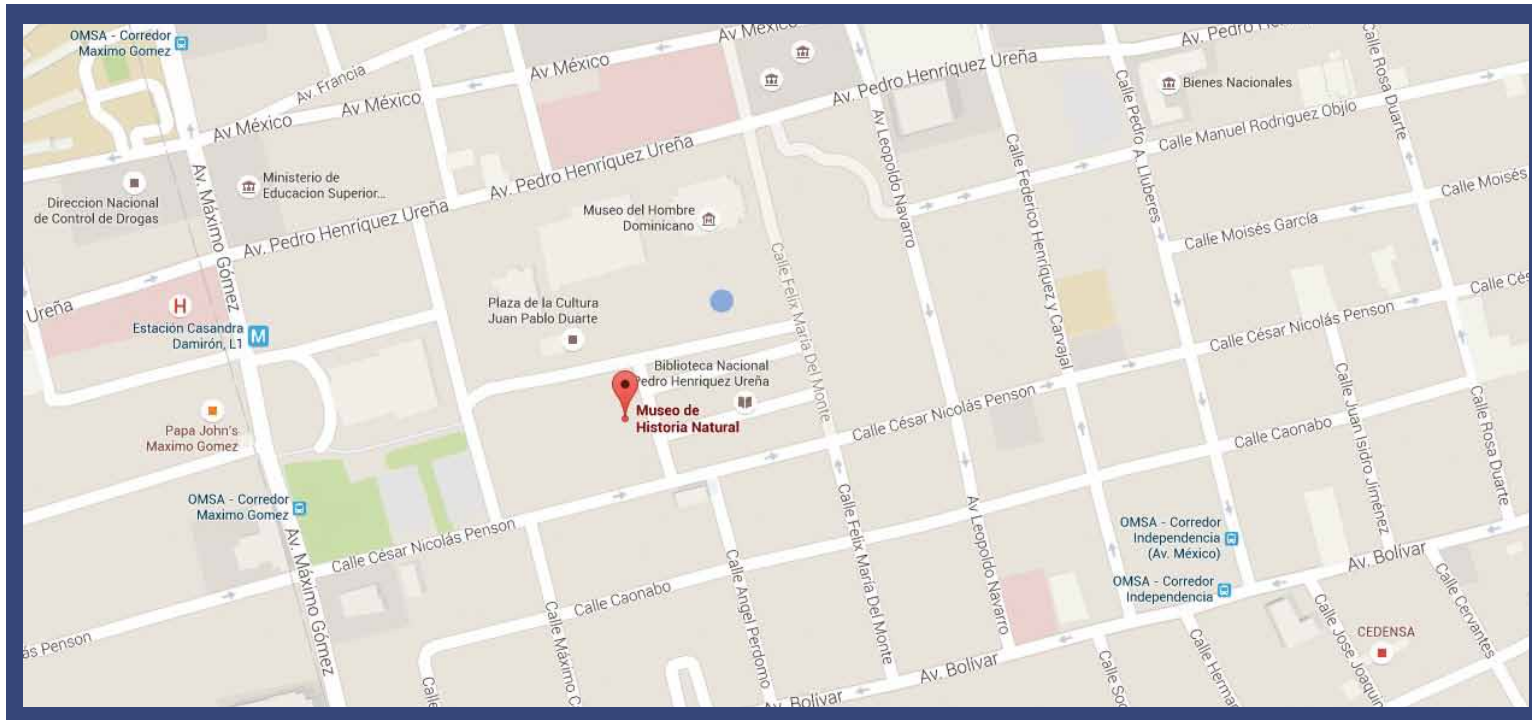
##### **Desde Santo Domingo Este:**

- Rutas interurbanas de Caribe Tours (desde Mendoza hasta la Feria)
- Ruta 16
- Ruta 99
- Ruta 25 Corredor México (vehículos públicos)
- Ruta 96-B (desde los Prados del Cachón)
- Ruta 101 (desde Invivienda hasta la Leopoldo Navarro)

##### **Desde Santo Domingo Norte:**

- Ruta 22-28 hasta el Km 9 de la Autopista Duarte
- Ruta UNACHOSIN, desde San Cristóbal a Santo Domingo
- Ruta ASOMIBA, desde Baní a Santo Domingo

#### 4.5. MAPA DE UBICACIÓN



**Museo Nacional de Historia Natural “Prof. Eugenio de Jesús Marcano”. Avenida César Nicolás Penson, Plaza de la Cultura. Santo Domingo, República Dominicana**



M U S E O  
N a c i o n a l d e  
HISTORIA  
NATURAL

*Prof. Eugenio de Jesús Marcano*



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

