MAP
MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Avanzamos para ti

GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

DIRECCION GENERAL DE CINE

FECHA

08/11/2019

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning).*

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.
Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.

- Trabaje un criterio a la vez.

- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.

- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: "No existe", "No se ha realizado".

- Evite formular propuestas de mejora. DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.

- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.

- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	DGCINE formuló y desarrolló la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. **Evidencias:** • Correo de resultados • Formularios de selección de valores • Registro de participantes	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	La DGCINE establece un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. **Evidencias:** • Ley 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.	
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	La DGCINE asegura una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. **Evidencias:** • Página web • El Megáfono	

	• Correos masivos base de datos, redes sociales • Portal de compras y SIGEF • Oficina de Libre Acceso a la Información.	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	La DGCINE revisa periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos, la última actualización fue en el 2017. **Evidencias:** • Correos electrónicos • Código de Ética institucional.	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	Desarrollamos un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. **Evidencias:** • Código de ética, Comité de Ética • Charlas sobre el comportamiento ético.	
6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.	Gestionamos la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. Evidencia: Comité de Ética, Charla sobre el comportamiento ético, portal de transparencia.	

	Evidencias: • Se ha impartido la charla de Régimen Ético Disciplinario. Reglamento 259.	
7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre lideres/directivos/empleados. **Evidencias:** • Charlas de identificación institucional	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La DGCINE ha definido y estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurado un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. **Evidencias:** • Manual de funciones • Manual de cargos y organigrama • Plantilla de seguimiento de responsabilidades	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.		No se evidencia.
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género,	La DGCINE, establece los objetivos generales con las respectivas metas a ser alcanzadas en la institución para poder lograr la visión propuesta. Se han establecido diferentes niveles de indicadores: de resultados, de procesos y de gestión que	

diversidad).	son monitoreados periódicamente. Estos indicadores están alineados al Plan Estratégico Institucional respecto a los servicios ofrecidos a los ciudadanos. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Indicadores de resultados de procesos. • Estadísticas anuales.	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como "Balanced Scorecard").	La DGCINE desarrolla un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización. **Evidencias:** • Informe de monitoreo y evaluación de POA.	No se evidencia que el POA sea desarrollado en un Cuadro de Mando Integral y "Balanced Scorecard").
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.		• No se evidencia la aplicación de CGT o cualquier otro sistema de gestión de la calidad.
6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.		• No se evidencia estrategia de administración electrónica.
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La DGCINE, genera condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual	

	• Plantilla de seguimiento de asignaciones. • Minuta de reunión • Convocatoria	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	La DGCINE ha creado condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. **Evidencias:** • Página web informativa • Correos institucionales • Redes sociales, utilización de prensa escrita.	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	La DGCINE demuestra el compromiso de los líderes y directivos hacia la mejora continua. **Evidencias:** • Realización de reuniones de equipos, seguimiento semanal de la MAE a los procesos e informaciones solicitadas.	
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Se Comunica lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. **Evidencias:** • Minuta de reuniones entre áreas internas.	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	La DGCINE predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. **Evidencias:** • Evaluación de desempeño • Registro de amonestaciones.	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	La DGCINE Promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. **Evidencias:** • Código de Ética • Comité de Ética • Charlas de sensibilización • Talleres de creación de metas	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	La DGCINE Informa y consulta de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. **Evidencias:** • Correos, comunicaciones • Nuevas disposiciones de organismos superiores	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	La DGCINE Apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual • Plantilla de seguimiento de responsabilidades.	

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	DGCINE proporciona retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. **Evidencias:** • Acuerdos y evaluaciones de desempeño	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		No se evidencia.
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	Promovemos una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. **Evidencias:** • Talleres • Lista de participantes • Participación en congresos • Convocatorias de capacitaciones diversas.	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	En la DGCINE se demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones, propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. **Evidencias:** • Informe de la encuesta de clima laboral y plan de acción.	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	La DGCINE Reconoce y premia los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	

	Evidencias: • Bonificaciones por trabajos realizados.	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	La DGCINE Respeta y responde a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. **Evidencias:** • Solicitud de Permisos especiales • Ayudas personales • Bonificaciones extras.	

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Desarrollamos análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. **Evidencias:** • Acuerdos Interinstitucionales • Minutas de reuniones con comunidades y grupos de interés de la DGCINE • Correo de acceso a información.	
2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Ayudamos a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	

	Evidencias: • Ley 108-10 Para el fomento de la industria cinematográfica, • Acuerdos interinstitucionales.	
3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	Identificamos las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. **Evidencias:** • Fomentos de acuerdos interinstitucionales • Acciones alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo en nuestros programas y proyectos institucionales.	
4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.	Comprobamos que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. **Evidencias:** • Fomentos de acuerdos interinstitucionales y embajadas • Acciones alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo en nuestros programas y proyectos institucionales.	
5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	La DGCINE Involucra a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	

	Evidencias: • Fomento de acuerdos interinstitucionales, y acercamientos con las embajadas, acciones alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo en nuestros programas y proyectos institucionales.	
6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	La DGCINE Mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. **Evidencias:** • Ratificación al convenio de integración cinematográfica de Iberoamérica, reunión con los diputados.	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	La DGCINE desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). **Evidencias:** • Ratificación al convenio de integración cinematográfica de Iberoamérica • Acuerdos con universidades, integración a la Red de Innovación del MAP.	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participamos activamente en las actividades organizadas por asociaciones profesionales,	

	organizaciones representativas y grupos de presión. **Evidencias:** • Participación en eventos de los grupos de interés Fotos, convocatorias.	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	Construimos y promovemos el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. **Evidencias:** Charlas Talleres Congreso Nacional de Cine Participación en festivales nacionales e internacionales, asociaciones con las principales organizaciones nacionales e internacionales.	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés. **Evidencias:** Página web Publicaciones en prensa Correos electrónicos Media tours	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Los Grupos de interés de la DGCINE, han sido identificados tomando en cuenta quienes son las personas beneficiarias de los servicios, agentes influyentes, los afectados por las operaciones de la institución. Los grupos de interés están definidos en la planificación estratégica de la DGCINE. Los resultados de los avances de la gestión son comunicados a los grupos de interés. **Evidencias:** Los grupos de interés son los siguientes: • Actores del sector cinematográfico y audiovisual nacional e internacional. • Estudiantes • Instituciones académicas • Embajadas dominicanas en el exterior. • Inversionistas. • Proveedores de bienes y servicios. • Distribuidores cinematográficos. • Exhibidores cinematográficos. • Asociaciones de cineastas. • Micro, pequeñas y medianas empresas. • Instituciones gubernamentales y privadas • Investigadores. • Capacitadores	

2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	Los grupos de interés relevantes son consultados a través de distintas herramientas, para conocer sus expectativas, necesidades y niveles de satisfacción. Así mismo las áreas técnicas se reúnen con los clientes para orientación y retroalimentación **Evidencias:** • Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad a los Servidores Públicos. • Reuniones puntuales con agentes cinematográficos. Encuesta CNC. • Encuesta de Clima Organizacional.	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	La institución realiza la recopilación de información relevante de gestión, sobre desempeño y desarrollo. **Evidencias:** • Informe de seguimiento PEI. • Informe y seguimiento DIGEPRES.	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	La DGCINE recopila de forma sistemática información relevante de la gestión. **Evidencias:** • Catálogo anual del desarrollo de la industria • Infografías	

5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	La DGCINE ha realizado el autodiagnóstico del modelo CAF, para identificar los puntos fuertes, oportunidades y amenazas. **Evidencias:** • Autodiagnóstico Modelo CAF • Manual de Valoración de Riesgos de la DGCINE.	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	En la elaboración del Plan Estratégico institucional quedó establecido el marco estratégico de la DGCINE el cual contiene la misión, visión y objetivos estratégicos. Del PEI se derivan los planes operativos anuales, especificando las actividades a realizar por las distintas áreas para cada período. **Evidencias:** • PEI • POA	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La DGCINE involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia de planificación, priorizando en las expectativas y necesidades, tomando como insumo los resultados de la consulta a los ciudadanos/clientes las encuestas de satisfacción, sus quejas y sugerencias, la encuesta de percepción de eventos realizado como el Congreso Nacional de Cine, el cual reúne a todo el ecosistema audiovisual y cinematográfico del país.	

	Evidencias: • Encuestas de satisfacción, • Encuestas de percepción del Congreso Nacional de Cine interna y externa.	
3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	La DGCINE evalúa las tareas existentes en cuanto a productos y servicios, efectos conseguidos en la sociedad a través de las encuestas de satisfacción se mide la conformidad de los ciudadanos/clientes con los productos y servicios ofrecidos y con las encuestas de percepción la opinión, e imagen de la ciudadanía con respecto a la organización y su desempeño global. También contamos con el tablero interno "Planificación y Desarrollo Seguimiento asignaciones y responsabilidades", para el seguimiento y evaluación de las actividades operativas de cada servidor de la institución. **Evidencias:** • Tablero de Planificación Desarrollo Seguimiento asignaciones y responsabilidades	
4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	La DCINE asegura la disponibilidad de recursos a través de la elaboración del plan anual de compras, orientados en cumplir los 5 ejes estratégicos. **Evidencias:** • Plan anual de compras y contrataciones. • Elaboración del presupuesto físico y financiero.	

	• POA.	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La DGCINE equilibra las tareas y recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. A través de los cambios y actualizaciones que se derivan de las evaluaciones recibidas. Realizamos el proceso de simplificación de trámites y automatización de los servicios **Evidencias:** • Planes de mejoras y seguimiento de proyectos.	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		No se evidencia

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La DGCINE a través del POA anual derivado del Plan Estratégico institucional, implanta las prioridades institucionales estableciendo el marco temporal, los proyectos y estructura organizativa adecuada. **Evidencias:** • PEI • POA • Presupuesto físico y financiero.	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	Los objetivos estratégicos de la DGCINE, se encuentran definidos en el Plan Estratégico Institucional, traducidos a través del POA general y los POA por área, los cuales son revisados, aprobados y evaluados de manera trimestral. **Evidencias:** • PEI • POA • Planes Operativos por áreas.	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	El plan operativo anual (POA) establece las metas institucionales a ser logradas por áreas, en base a los ejes y objetivos estratégicos. **Evidencias:** • PEI • POA	

4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	En la estructuración del Plan Operativo Anual, cada encargado de área se compromete en realizar las tareas orientadas en el logro de las metas establecidas. Una vez la máxima autoridad aprueba los planes operativos, los mismos se comunican a las áreas pertinentes. **Evidencias:** • Seguimiento interno de historial de tareas.	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	Con la medición trimestral del Plan Operativo Anual (POA) a través de indicadores contenidos en el proceso Planificación y Seguimiento Estratégico, se realiza una medición completa de la gestión basada en metas institucionales en las cuales participan todos los niveles de la DGCINE, para garantizar la implementación de la estrategia elegida para cumplir el objetivo estratégico definido. **Evidencias:** • Informe del POA trimestral.	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	La DGCINE aplica métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la "producción" (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia), acorde a los lineamientos solicitados de manera trimestral por la Dirección General de Presupuestos.	

7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	**Evidencias:** Informe de ejecución presupuesto físico de la DGCINE	No se evidencia.

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La DGCINE crea y desarrolla una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. **Evidencias:** Participación en cursos, diplomados y maestrías. Festivales internacionales como Cannes. Congreso Nacional de Cine, Congreso de la FIAF, CLAIM.	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	La DGCINE crea y desarrolla una cultura para la innovación a través de la puesta en marcha de la simplificación de procesos, digitalización de solicitudes de servicios generales. La monitorización se realiza a través de aplicación de encuestas de clima laboral y de satisfacción de servicios. **Evidencias:** • Simplificación de procesos con el MAP,	

	Digitalización de solicitudes de servicios, resultado de clima organizacional.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia.
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios parta la implementación de los cambios planificados.	La DGCINE asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de la formulación del Plan Operativo Anual y la formulación del Plan Anual de Compras. **Evidencias:** • POA • Plan anual de compras El Anteproyecto del Presupuesto Institucional	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Los cambios requeridos en la planificación se realizan a través de la implementación de mejoras, acciones correctivas, aplicación de encuestas. **Evidencias:** • Buzón de sugerencias. • Encuestas • Informes	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Actualmente la DGCINE gestiona todos sus procesos financieros a través del SIGEF, Portal de Compras y Contrataciones.	

	Evidencias: • SIGEF, • Tre Contraloría, • Portal de Compras y Contrataciones, SASP del MAP.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	La DGCINE analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la estrategia institucional. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional • Plan de Recursos Humanos	
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario,	La institución implementa una gestión de Recursos Humanos en base a la Ley 41-08 y a sus reglamentos de aplicación. **Evidencias:**	

permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	• POA • Manual de inducción de la institución. • Acción de personal (flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad) y expedientes del personal.	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	Aseguramos que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. **Evidencias:** • Manual de cargo, manual de funciones.	
4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.		No se evidencia una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.
5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	La DGCINE implementa un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo. **Evidencias:** Congreso Nacional de Cine, bono de aniversario, correo electrónico.	Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).
6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los	Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo	

planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.	personal, tanto para empleados como para directivos. **Evidencias:** • Manual de funciones y cargos.	
7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.	Los empleados tienen conocimientos del funcionamiento de los servicios online y de administración electrónica. **Evidencias:** • Charlas al personal de la institución sobre la Ley No. 108-10 y los procesos de registros cinematográficos y de acceso a la información. • Entrenamiento de cómo utilizar el Back-End del Portal de Servicios Públicos en Línea (PSPL • Acuerdo de Prestación de Servicios OPTIC-DGCINE. (25 servicios)	
8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	El proceso de selección y el desarrollo de carrera profesional son realizados con criterios de justicia, igualdad de oportunidad y atención a la diversidad. **Evidencias:** • Registros de proceso de selección de personal sin distinción de género,	

	orientación sexual, edad, raza o religión. • Nómina cuenta con un porcentaje de personal femenino por encima del personal masculino.	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Identificamos las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. Mantenemos un constante monitoreo sobre la necesidad de capacitación del personal, a su vez, otras instituciones que tienen incidencia directa con nuestra institución nos colaboran en entrenamientos específicos al personal (Ministerio de Hacienda, MAP, DIGEIG, DIGECOG) **Evidencias:** Plan de capacitación institucional. Certificaciones de asistencia a talleres, congresos y cursos	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	La institución tiene establecido una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas. **Evidencias:**	

	Plan de capacitación institucional.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	La institución ha desarrollado y consensuado planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. **Evidencias:** Plan de capacitación institucional, diseñado y adaptado para todas las áreas y niveles de la institución	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	La institución desarrolla habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos y los colaboradores. **Evidencias:** • Asistencia del personal a talleres sobre liderazgo y a cursos o conferencias concernientes a su función específica en la institución lo que conlleva a una mejor dirección de su área de trabajo	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	La institución apoya a los nuevos empleados por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor. **Evidencias:** • Proceso de inducción al nuevo personal.	

	• Asignación de un guía o mentor temporal para inducción practica de las labores a realizar	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve de manera efectiva la movilidad interna y externa de los empleados. **Evidencias:** • Ascensos internos. • Apoyo en el proceso de traslados de servidores a otras instituciones del estado	
7. Desarrollar y promover 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).	Promovemos en el personal el uso de métodos de formación por medios electrónicos. **Evidencias:** • Listado de servidores que han adquirido certificaciones online a través de modalidad de estudio a distancia.	
8. Planificar 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.	En la institución planificamos las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión riesgos, conflictos de interés y enfoques de género y ética. **Evidencias:** • Asistencia del personal del área administrativa a congreso sobre auditoría y gestión de riesgo. • Talleres impartidos en la institución sobre conflicto de interés y dilemas éticos	Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el	Evaluamos el impacto de los programas de formación y capacitación y los mismos quedan evidenciados en la rápida adquisición	

análisis costo/beneficio.	e implementación de los conocimientos adquiridos en las tareas diarias. **Evidencias:** • Formulario de satisfacción Capacitación y Formación.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La institución promueve desarrollo de carrera a nivel general. **Evidencias:** • Certificados obtenidos por los diversos programas educativos realizados. • Promovemos planes de desarrollo de carrera sin distinción de genero	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Promovemos una cultura de dialogo y de motivación para el trabajo en equipo. **Evidencias:** • Acta de firmas taller impartido en la institución de motivación y trabajo en equipo. • Buzón de sugerencias, el cual no contamos con sugerencias realizadas. • Manual de inducción a la institución que habla sobre los canales de comunicación interna.	

2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	En la DGCINE creamos un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias por parte de los empleados. **Evidencias:** La institución a través de formación de grupos de trabajo para eventos específicos realiza reuniones donde cada miembro, de diferentes niveles de la instrucción aporta ideas y sugerencias por ejemplo grupo de trabajo para Congreso Nacional de Cine, Comité de compras, grupo de trabajo de Cinemateca sobre ruedas, Feria del Libro y otras actividades de la Cinemateca.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Involucramos a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de procesos e implantación de acciones de mejora. **Evidencias:** Acta de formación de comisiones con los empleados de todos los niveles de la institución (Asociación de servidores públicos, Comisión de ética, Comité de seguridad y salud en el trabajo).	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La DGCINE procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre objetivos y la manera de medir consecución. **Evidencias:** • Reuniones semanales de equipo • Tablero de cumplimiento de asignaciones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Realizamos encuestas a los empleados, interpretaciones y acciones de mejora. **Evidencias:** Encuesta de clima laboral y plan de acción.	

6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	La DGCINE asegura que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. **Evidencias:** • Encuesta de clima laboral y buzón interno de sugerencias.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización. La institución ha realizado cambios estructurales para adecuar la planta física, tomando en cuenta la seguridad y salud de los empleados. **Evidencias:** • Plan de seguridad institucional. • Plan de fumigación para control de plagas. • Adquisición de equipos para mejorar el agua potable. • Divisiones y acondicionamientos de espacios laborales.	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Hemos garantizado condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados. **Evidencias:** Correos de permisos a empleados para disponer de horas de estudio dentro del horario laboral, asistir a citas médicas o encargarse de problemas personales.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Prestamos atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos.	

	Evidencias: Apoyo o donaciones a empleados en condiciones especiales (por ejemplo, muerte de un familiar, adquisición de bienes que contribuyan a mejorar su calidad de vida, enfermedades catastróficas). En el momento no contamos con personal con discapacidad física.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	Proporcionamos métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria. **Evidencias:** Apoyo al personal para el desarrollo de actividades deportivas, con el objetivo de promover la integración y el bienestar de los empleados.	No se evidencian planes y método adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	La DGCINE ha identificado los proveedores correspondientes a la industria cinematográfica y audiovisual.	

	Evidencias: • Listado de proveedores, así como un directorio con todas las personas de interés de la industria.	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La DGCINE tiene varios acuerdos de colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas, así como nacionales e internacionales. **Evidencias:** • Acuerdos con universidades del país (INTEC y UNIBE).	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	La DGCINE fomenta y organiza colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales. **Evidencias:** • Informes de proyectos • Acuerdos de colaboración con Archivo General de la Nación, Acuerdo de colaboración con la Escuela de Cine de la UASD.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	La DGCINE monitoriza y evalúa de forma periódica la implementación y los resultados de las alianzas o colaboraciones. **Evidencias:** • Memorias Institucionales • Catálogo de desarrollo de la industria a partir de la Ley 108-10.	

5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La DGCINE Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. **Evidencias:** • Reuniones con embajadas y consulados para fines de propiciar acuerdos de coproducción entre países, como el acuerdo con Italia que se logró con el apoyo de la empajada dominicana en Italia. • Acuerdos de colaboración con las universidades: INTEC, UNIBE.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Definimos las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza / colaboración, así como el sistema de control, evaluación y revisión. **Evidencias:** • Acuerdos interinstitucionales. (CEI-RD, Turismo, Archivo General de la Nación, CAACI)	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.		No se evidencia.
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La DGCINE intercambia buenas prácticas con los socios y utilizando el benchlearning y el benchmarking. **Evidencias:** • Congreso FIAF • Congreso Nacional de Cine • Participación en muestras y festivales internacionales de cine.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La DGCINE selecciona a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trata de contratación pública.	

	Evidencias: • Especificaciones en procesos de compras de fumigación • Compra de productos orgánicos • Compra de filtro purificador del agua.	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La DGCINE asegura una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.). **Evidencias:** Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Anual	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La DGCINE anima activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. **Evidencias:** • Durante los Congresos Nacionales de Cine se motiva a los participantes a que expresen sus necesidades relacionados con el sector cinematográfico a través de encuestas de satisfacción.	

3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	En el CIPAC organismo rector de las políticas cinematográficas existen varios represente de organizaciones y sociedades representativas del sector privado. **Evidencias:** • Listado de participantes de las reuniones del CIPAC • Actas de reuniones del CIPAC.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La DCINE ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados. **Evidencias:** • Buzón de sugerencias y denuncias, periódicamente • Encuestas de satisfacción al realizar eventos.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones. **Evidencias:** • Portal de Transparencia la información requerida por la Ley de Transparencia, así como por las instituciones correspondientes. Además, los procesos de compras se encuentran colgados en el Portal de Compras y Contrataciones Públicas.	

6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		No se evidencia.
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	La DGCINE desarrolla una gestión eficaz de las expectativas explicando a los usuarios los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad. **Evidencias:** • La DGCINE se encuentra en la fase de diagramación de Carta de Compromiso al ciudadano e información de los servicios ofrecidos por la institución a través de la página Web y las redes sociales, además de las guías y formularios de los diferentes servicios.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La DGCINE dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios, La DGCINE actualiza constantemente su plataforma de servicios adecuándose al comportamiento individual y social de los ciudadanos **Evidencias:** • (software de Sirecine, inclusión de la DGCINE a República Digital), captación de sugerencias e informaciones en talleres y charlas.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	DGCINE alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa. **Evidencias:** • Formulación presupuestaria anual • Plan estratégico institucional	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	DGCINE analiza los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual • Reportes de ejecución de gasto	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	DGCINE asegura transparencia financiera y presupuestaria **Evidencias:** • Publicación de todos los procesos de compras en Portal de Compras y Contrataciones Públicas, reportes trimestrales de indicador de gestión presupuestaría, reportes mensuales de ejecución presupuestaría cargados al portal de transparencia institucional.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos	DGCINE asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros	

y sistemas de control eficientes.	usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes. **Evidencias:** • Informes de auditoría mensuales realizados por Unidad de Auditoría Interna de Contraloría a todos los procesos de pagos y compras. Procesos de compras realizados de manera abierta a través del Portal de Compras Dominicanas para asegurar la rentabilidad y control de nuestros recursos financieros.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	DGCINE introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos **Evidencias:** • Plan Operativo Anual • Plan Anual de Compras y Contrataciones	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	DGCINE delega y descentraliza las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado **Evidencias:** • Manual de Funciones • Organigrama Institucional	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	DGCINE fundamenta las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	

	Evidencias: • Evaluaciones de diferentes ofertas económicas y legalidad de los proveedores previamente a la adquisición de todos los bienes y servicios. Adjudicaciones sustentadas en calidad y precio	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	DGCINE incluye datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. **Evidencias:** • Notas presupuestarías en estados financieras. • Informe de resultados en memoria institucional evidenciando los logros obtenidos.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	La DGCINE desarrolla sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. **Evidencias:** • La DGCINE cuenta con un espacio de almacenamiento físico (Bunker)	

	así como espacios de almacenamientos virtual (nubes).	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	La DGCINE garantiza la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. El Departamento de Planificación y Desarrollo ha desarrollado procesos para canalización de la información requerida por los usuarios **Evidencias:** • . Plantillas en google Drive.	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	La DCGCINE controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras del os grupos de interés. **Evidencias:** • Mediante charlas y talleres sobre la Ley y el funcionamiento de la institución.	
4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	DGCINE desarrolla canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos etc. **Evidencia:** • Mural Informativo	

	• Grupo de Whatsapp • Correos masivos • Newsletter	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).	DGCINE asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización **Evidencias:** • Certificados de participación de los servidores en diferentes actividades de capacitación tales como cursos, talleres, maestrías. • Participación en eventos internacionales relacionados con la cinematografía internacional. • Membresías internacionales en organismos relacionados con la industria cinematográfica • Coaching ejecutivo	
6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.	DGCINE Garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. **Evidencias:** • Actualización constante de página web y redes sociales.	

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	• Envió de correo masivos a todos los miembros de la industria. • Publicación en prensa de concurso FONPROCINE. • Oficina de libre acceso a la información DGCINE garantiza que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización. **Evidencias:** • Manuales de procedimientos • Manual de celebración del Congreso Nacional de Cine • Programa de Mentoring Institucional	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	DGCINE diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos mediante la conformación del CAMWEB. **Evidencias:** Resolución que crea el CAMWEB.	
2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con		No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.

indicadores fiables para ello.		
3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.		No se evidencia el seguimiento de asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología.
4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:	DGCINE cuenta con una moderna plataforma tecnológica para gestionar sus procesos, proyectos y tarea. Además, para el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas utiliza las **Evidencias:** Redes sociales: Twitter, Facebook y Instagram.	
✓ La gestión de proyectos y tareas		No evidencia.
✓ La gestión del conocimiento		No evidencia
✓ Las actividades formativas y de mejora		No evidencia
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados		No evidencia
✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	**Evidencias:** • Captura de pantalla de la aplicación donde se gestionan los proyectos y tareas. • Captura de pantalla de envíos de correo y donde se realizan los posts.	
5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.		No se evidencia la definición de cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.		No se evidencia la definición de cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.
7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.		No se evidencia la atención oportuna a las innovaciones tecnológicas.
8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de	DGCINE cuenta con una comunicación internas ágil, para ahorrar papel hacemos	

residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	uso de los servicios de los correos electrónicos. **Evidencias:** • .Capturas de pantalla a procesos gestionados a través del Google Drive	

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).	DGCINE asegura un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Contamos con la instalación de nuestras oficinas en la zona histórica de Gascue, haciendo énfasis en la estructura y diseño antiguo de casas de la zona como componente cultural de la identidad nacional. Las proyecciones y capacitaciones son ofrecidas en distintas localidades a nivel nacional para facilidad de los usuarios **Evidencias:**	

	• Fotografía de las instalaciones de nuestra oficina en la zona histórica de Gascue. • Fotografía de nuestras capacitaciones a usuarios en las diferentes instalaciones donde fueron realizadas: INTEC, UNIBE, PUCMM, Escuela de Chavón, FUNGLODE, Hato Mayor, San Juan de la Maguana, Santiago, Neyba.	
2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.	La DGCINE asegura un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. **Evidencias:** • Rampa para discapacitados • Espacios abiertos • Señalización de los espacios de oficina.	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	DGCINE asegura un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. **Evidencias:** • Pintura general anual • Mantenimiento de pisos, mobiliarios, equipos eléctricos y jardinería	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	DGCINE garantiza la adecuada accesibilidad física del edificio de acuerdo con las	

	necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso aparcamiento transporte público). **Evidencias**: • Mantenimiento constante de su flotilla de vehículos.	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	Garantizamos la adecuada accesibilidad física de los empleados y ciudadanos. **Evidencias:** • Rampa para discapacitados.	
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	DGCINE desarrolla una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. **Evidencias:** • Asistencia a cursos y talleres ofrecidos por organismos rectores como contabilidad gubernamental. • Procedimientos de administración de Activos fijos.	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	DGCINE pone las instalaciones a disposición de la comunidad local. **Evidencias:** • Cesión de instalaciones físicas, salón de acto y cinemateca para instituciones gubernamentales y entidades sociales relacionadas al sector.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	La DGCINE ha identificado, mapeado, descrito y documentado los procesos de forma continua. **Evidencias:** • Mapa de Procesos (en proceso de aprobación) • Manual de políticas y procedimientos • Manual de Congreso Nacional de Cine	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Se han identificado y asignado los responsables de acuerdo a las funciones y procesos propios de la institución. **Evidencias:** • Manual de Cargos y de Funciones. • Portal de servicios públicos en línea.	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	DGCINE analiza y evalúa los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	

	Evidencias: • Minuta de reuniones de simplificación de trámites.	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	DGCINE asegura que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual (POA) y Plan Estratégico Institucional (PEI)	
5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).	Se han aplicado las encuestas de medición de clima laboral a los empleados de la DGCINE y la encuentra de satisfacción del servicio a los usuarios externos. **Evidencias:** • Encuesta interna de clima laboral • Encuesta de satisfacción de los usuarios • Buzón de sugerencias.	
6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.	DGCINE asigna recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. **Evidencias:** • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Estratégico Institucional (PEI) • Formulación Presupuestaria Anual	
7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,	DGCINE ha simplificado sus procesos proponiendo cambios en los requisitos legales cuando ha sido necesario.	

	Evidencias: • Resoluciones emitidas por el Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica (CIPAC).	
8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	La DGCINE se encuentra en la fase final de la redacción de la Carta Compromiso Institucional. **Evidencias:** • Borrador final de la Carta Compromiso.	
9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).	DGCINE monitoriza y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización. **Evidencias:** • Reporte de comunicaciones Mensual de División de Comunicaciones	
10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	DGCINE innova en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios, mediante la participación en congresos y festivales internacionales (FIAF, CLAIM, Cannes) y la celebración del Congreso Nacional de Cine, y red de innovadores de la administración pública. **Evidencias:**	

	• Memorias del Congreso Nacional de Cine • Informes de participación en congresos y festivales internacionales	

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	DGCINE identifica y desarrolla los servicios ofrecidos en los procesos nucleares de la institución. Estos servicios están totalmente identificados, a la fecha contamos con 28 servicios, todos cuentan con indicadores, requisitos establecidos y responden a procesos o procedimientos, 3 de estos están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano de la DGCINE. **Evidencias:** • Carta Compromiso • Memorias Anual • Plan Operativo Anual (POA) • Plan Estratégico Institucional (PEI)	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	La DGCINE involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño de sus servicios, utilizando las herramientas de los procedimientos de identificación de expectativas de los mismos. **Evidencias:** • Encuesta de satisfacción de los usuarios y buzón de sugerencias.	

3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	La DGCINE involucra a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios, que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización. **Evidencias:** • Encuesta de satisfacción de los usuarios y buzón de sugerencias.	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	La DGCINE involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles. **Evidencias:** • Encuesta interna de clima laboral, encuesta de satisfacción de los usuarios. • Buzón de sugerencias.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	La DGCINE involucra a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces. **Evidencias:** • Encuesta interna de clima laboral, encuesta de satisfacción de los usuarios y buzón de sugerencias.	

6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	La DGCINE se asegura que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. **Evidencias:** • Página web y redes sociales actualizadas • Flyers de actividades de la institución en lugares accesibles como la recepción.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablones de noticias en formato de audio, etc.).	La DGCINE Promueve la accesibilidad a la organización **Evidencias:** • Canales de comunicación actualizados • Folletos en inglés y español • Uso del código QR para eficientizar el uso de los materiales promocionales.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La DGCINE desarrolla un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. **Evidencias;** • Formulario de buzón de sugerencias • Oficina de Libre Acceso a la información • Carta Compromiso	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La DGCINE desarrolla un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. **Evidencias:** Borrador Final de la Carta Compromiso al Ciudadano	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	DGCINE coordina y une procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público. **Evidencias:** • Acuerdos internacionales y nacionales con miembros de la industria cinematográfica. Acuerdos con universidades y otros centros de capacitación, acuerdos con embajadas del país como forma de publicitar la cinematografía nacional	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	DGCINE desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. **Evidencias:** • Software para el Sistema de Registro Cinematográfico SIRECINE	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	DGCINE ha coordinado procesos para mejorar sus límites organizacionales, a partir del análisis de ciudadanos clientes realizado por instituciones. **Evidencias:**	

	• Encuentros con miembros de asociaciones de documentalistas, guionistas. • Reuniones de simplificación de trámites interinstitucionales.	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La DGCINE crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Visitas a mancomunidades para identificar necesidades y proponer soluciones. Encuentros con agentes cinematográficos e instituciones gubernamentales que intervienen en los procesos de realización cinematográfica y audiovisual. **Evidencias:** • Charlas realizadas con el INTRANT, DIGESETT, ADN y los encargados de locaciones para eficientizar los permisos en las vías públicas para realizar los rodajes.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	La DGCINE crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos interorganizacionales. **Evidencias:** • Plan Estratégico Institucional	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La DGCINE crea una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales.	

	Evidencias: • Elaboración de un programa de mentoring y coaching ejecutivo.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la…...

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción
Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	La DGCINE ha realizado la evaluación de su imagen global y percepción. **Evidencias:** • Resultados de Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos muestra que el 96% de los encuestados considera que la mejora en los servicios es ente mucho mejor y mejor.	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Desde la DGCINE involucramos a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. **Evidencias:**	

	• Registro de participantes del Congreso Nacional de Cine, al cual asistieron 1,800 personas entre 2017 y 2018. • Registro de participantes en las actividades de Capacitación y Formación, capacitando 9,653 personas desde el 2014.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	DGCINE cuenta con acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y espera, costo de los servicios. **Evidencias:** • En nuestra recepción se informa sobre los horarios de la DGCINE y horarios especiales de recepción, dicha información también se encuentra en nuestra página web, además pueden encontrar guías y costo de los servicios. • Según la encuesta de Satisfacción de la Calidad, el 82% de los encuestados dice que el acceso a nuestras instalaciones es muy buena o excelente.	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	DGCINE cuenta con transparencia en funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable y en los procesos de toma de decisiones. **Evidencias:**	

	• En nuestra página web están todas las resoluciones emitidas desde el 2012 a la fecha por el CIPAC, con un total de 1,095 resoluciones, así como todos los procesos y explicación del funcionamiento de la DGCINE.	
5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	DGCINE cumple con la calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo, en la asesoría y recomendaciones dadas por los ciudadanos. **Evidencias:** • Cumplimiento de los plazos establecidos para los diferentes servicios brindados, contemplando un promedio de 10 a 15 días laborables.	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).		No se diferencian los servicios por edad y género porque no aplica en nuestro caso
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	En la DGCINE tenemos toda la información disponible de cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés. **Evidencias:** • Nuestra página web, así como nuestro Portal de Transparencia está diseñado de acuerdo a las normas establecidas, tenemos la	

	certificación de Nortic A3 y estamos en proceso de obtención de la A2.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	En la DGCINE recibimos de forma correcta la información de parte de los ciudadanos. **Evidencias:** • Contamos con Oficina de Acceso a la Información que tiene tres (3) vías de recepción de información, personalmente, vía correo electrónico y vía el SAIP. Además de una recepción capacidad para recibir de forma correcta la información de los ciudadanos.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	La DGCINE realiza con frecuencia 3 encuestas anuales de opinión a los ciudadanos / clientes en la organización. **Evidencias:** • Buzón de sugerencias para recibir propuestas de mejoras y quejas de nuestros relacionados, lo cual no hemos recibido sugerencias hasta el momento.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	El nivel de confianza hacia la organización se evidencia a través de los resultados de aplicación de encuestas, la cual muestra que un 94% de los encuestados se encuentra	

	muy confiado de los servicios que ofrece la institución. **Evidencias:** • Encuesta de satisfacción de calidad de los servicios públicos. • Encuesta de satisfacción post Congreso Nacional de Cine	

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

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.	En el CIPAC, organismo rector de las políticas cinematográficas existen varios representes de organizaciones y sociedades representativas del sector privado. **Evidencias:** • Listado de los 10 participantes de las reuniones del CIPAC, Actas de reuniones del CIPAC y CCC.	
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	La DGCINE cuenta con un buzón de sugerencias para recibir e implementar. **Evidencias:** • Buzón de sugerencias en la recepción mediante el cual recibe sugerencias de los grupos de interés	

	y luego tiene un proceso de evaluación de la sugerencia. Hasta el momento no hemos recibido sugerencias.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La DGCINE esta en proceso de puesta en marcha de nuevos métidos innovadores para atender a los ciudadanos. **Evidencias:** • La preparación del Software del departamento del Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE).	
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	DGCINE apoya gestiones basadas en la diversidad de género y cultural. **Evidencias:** • Festival de Cine de la Mujer • Festival de Cine LGBTQ. • POA	
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencia.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La DGCINE cuenta con un horario de atención de los servicios de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m. La Cinemateca	

	Dominicana tiene como horario de proyecciones martes a viernes 7:30 p.m., sábados y domingos 5:30 p.m. y 7:30 p.m., y para solicitudes de los demás servicios que ofrece la Cinemateca Dominicana comprende el horario de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m. Las solicitudes de validaciones de inversión se reciben de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Depende del servicio a solicitar, la DGCINE cuenta con varias formas de entrega y retiro de documentación solicitante. Martes y jueves se retira y se recibe la documentación correspondiente al Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE). Para ese mismo departamento se reciben los Certificados Provisionales de Nacionalidad Dominicana (CPND) de lunes a miércoles de cada semana. En cuanto a la oficina de libre acceso a la información pública, se recibe de lunes a viernes. Para solicitudes de los servicios de la Cinemateca Dominicana, de lunes a viernes.	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	La DGCINE cuenta con un tiempo de espera para recibir el servicio de 10 a 15 días laborables aproximadamente y depende el servicio solicitado. Los registros del Sistema de Información y registro cinematográfico (SIRECINE), se entregan a más tardar (10) días laborables.	

	Los Certificados Provisionales de Nacionalidad Dominicana (CPND) se entregan de acuerdo al tiempo de revisión de cada proyecto a evaluar, contando con una respuesta de aproximadamente 4 días laborables para cada reporte. Este proceso de cierre de presupuesto contempla un tiempo entre 15 días a 30 días laborables, todo depende del desarrollo del mismo. Acceso a la información pública cuenta con un tiempo de servicio de 15 días laborables, con posibles solicitudes de prórrogas de 10 días laborables adicionales si la solicitud lo amerita. Las solicitudes de Permiso Único de Rodaje (PUR) tienen un tiempo de entrega de hasta 10 días laborables. Los tiempos comprendidos de respuesta de las validaciones de inversión, dependen también de la revisión que se realizan en otras instituciones, proceso que luego de conocer en el CIPAC.	
3. Costo de los servicios.	La DGCINE tiene disponibles los costos de los (20) servicios que ofrecemos en la página web www.dgcine.gob.do **Evidencias:** • Todos los costos de cada servicio se encuentran comprendidos en cada formulario de solicitud. Tanto las proyecciones de la Cinemateca Dominicana, como la solicitud del Permiso Único de Rodaje (PUR) son libre de costos.	

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La DGCINE tiene a disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios en nuestra página web www.dgcine.gob.do **Evidencias:** Contamos con dos (2) Página web y reportes mensuales de las actividades realizadas en el portal de transparencia.	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	La DGCINE cuenta con Tres (3) canales de recepción de información, SAIP, la recepción institucional y el correo de la RAI.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.		No se evidencia mediciones.
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No se evidencia mediciones.
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No se evidencias actuaciones del Defensor Público en DGCINE.
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se evidencia mediciones.

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.		No se evidencias quejas en la DGCINE.
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos		No se evidencia.

que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).		No se evidencia.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de….

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	La DGCINE evalúa la imagen y el rendimiento global de la organización, a través de aplicación de encuestas, las cuales muestran que el 83% de los encuestados considera de excelente y muy buena la imagen y el rendimiento de la DGCINE. **Evidencias:** • Encuesta de satisfacción Congreso Nacional de Cine, Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servidores públicos.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La DGCINE involucra a las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. **Evidencias:** • Resultados del Estudio de Clima Organización muestra que el 48.08%	

	está muy de acuerdo en que sus superiores comunican la misión, visión y valores de la institución, y el 44.23% está de acuerdo. • Manuales de la institución. • Cuadros de Misión, Visión y Valores. • Charla de identificación impartida en nuestra institución.	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La DGCINE fomenta la participación de las personas en las actividades de mejora. A través de los niveles de clima se miden los niveles de participación de los servidores en las actividades de mejora. En ese sentido el 34.62% expresó estar muy de acuerdo en cuanto a su participación en las actividades de mejora, así mismo, también un 34.62% expresó estar de acuerdo. En cuanto a la encuesta realizada para evaluar el Congreso, recibimos 175 respuestas, de 201 personas encuestadas, con acciones de mejora para una próxima entrega. **Evidencias:** • Encuesta de calidad de los servicios • Encuesta del clima laboral • Encuesta realizada para evaluación del Congreso Nacional de Cine	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No evidencia mediciones.
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	La DGCINE mecanismos de consulta y diálogo y la responsabilidad social de la organización. **Evidencias:**	

	• Contamos con la Oficina de Acceso a la Información Pública • Buzón de sugerencias de los cuales hasta el momento no hemos recibido sugerencias.	
6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	La DGCINE cuenta con la capacidad de 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. El porcentaje de servidores en la DGCINE que manifestó estar muy de acuerdo con su supervisor como un servidor público ejemplar es un total de 53.85% y un 44.32% expresó estar de acuerdo. **Evidencias:** • Medición de los acuerdos de desempeño de competencias de todos los empleados. • Encuesta Clima Laboral.	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La DGCINE diseña y gestiona de forma eficiente los distintos procesos de la organización. **Evidencias:**	

	• Trabajo de simplificación de 7 procesos misionales de la DGCINE con el MAP de cada departamento.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	La DGCINE monitorea el reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas. **Evidencias:** • Tablero de asignaciones y responsabilidades, monitoreado cada semana en un 100% de sus asignaciones.	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	La DGCINE mide la extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido, presentando un 15.38% muy de acuerdo y un 44.23% de acuerdo con el reconocimiento del esfuerzo individual y de equipo. En cuanto a la medición por departamento, presenta una valoración positiva de un 82.69%. **Evidencias:** • Bonos de desempeño • Encuesta de clima laboral.	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La DGCINE se adapta a las tendencias actuales, tecnológicas para ofrecer servicios de altos estándares de calidad. **Evidencias:**	

	Creación de un (1) software para SIRECINE que trabajará de forma eficiente todos los procesos.	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	La DGCINE fomenta El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). A través de la encuesta de clima reflejamos y evaluamos los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, en los resultados obtenidos en el 2019, el 92.3% de los servidores expresaron que en su área de trabajo se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo. **Evidencias:** • Resultados del Estudio de Clima Organización. • Medición de los acuerdos de desempeño de competencias de todos los empleados. • Charla de motivación y trabajo en equipo.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	La DGCINE se enfoca en las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	

	Evidencias: • Manual de inducción de Recursos Humanos, permisos (nacimiento de hijos, estudios, muertes familiares, etc.)	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	La DGCINE toma en consideración la igualdad de oportunidades del trato y comportamientos justos en la organización. **Evidencias:** • Nóminas pago Bono Desempeño.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	La DGCINE tiene una disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. **Evidencias:** • Compras de mobiliarios de oficina. • Compra de electrodomésticos para el uso de los empleados. • Compra de un filtro de purificador de agua para la mejora de la salud y bienestar físico con un impacto favorable al medio ambiente. • Cuidado efectivo y constante de las áreas comunes y áreas verdes. • Evaluación anual de las condiciones de los mobiliarios y equipos.	• Empleados no incorporados a la Carrera Administrativa beneficiados del Bono.

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	La DGCINE cuenta con un plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias. **Evidencias:** • Capacitaciones anuales enfocadas en fortalecer los funcionamientos de la institución. • Capacitaciones para el desempeño laboral de los empleados.	
2. Motivación y empoderamiento.	La DGCINE fomenta la motivación y el empoderamiento. **Evidencias:** • Informe de gestión anual. • Tablero de asignaciones y responsabilidades.	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	La DGCINE brinda acceso a calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. **Evidencias:** Capacitaciones anuales con sus reportes de asistencias del personal capacitado. En el 2019 hemos realizado un total de 15 capacitaciones, de los cuales han sido capacitados el 95% de los servidores.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	La DGCINE cuenta con indicadores relacionados con el comportamiento de las personas. **Evidencias:** • Informe de absentismo. • Rotación del personal.	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	La DGCINE cuenta con Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos). Por medio de la realización de la encuesta de Clima Organizacional se establece la medición del índice de respuesta a las encuestas de personal. El Indicador de Gestión de dicho proceso se refiere de manera específica, al porcentaje de empleados encuestados que respondieron al cuestionario aplicado, y para que el mismo se considera como bueno debe mostrar un índice igual o mayor al 70%. En el informe de clima del año 2019, se indica la cantidad de 57 servidores que fueron encuestados, y al mismo tiempo, se destaca, la cantidad de 52 servidores que respondieron las encuestas, mostrando un 95.5% de confianza de las respuestas de la encuesta. **Evidencias:**	

		• Resultados del Estudio de Clima Organización. • Tablero de asignaciones y responsabilidades.	
3.	Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	DGCINE cuenta con Indicadores relacionados con el rendimiento individual, desarrollando las evaluaciones de desempeño. En el año 2019 se han preparado 49 acuerdos, los cuales se realizarán en el mes de diciembre, acorde a los lineamientos del MAP, respecto al periodo Abril-diciembre. **Evidencias:** • Medición de los acuerdos de desempeño de competencias de todos los empleados. En el año 2016, se realizaron 31 acuerdos con una puntuación entre 80-96, En el 2017 se realizaron 30 acuerdos con una puntuación de 80 a100. En el 2018 se elaboraron 33 acuerdos con puntuación de 70 a 90.	
4.	Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	DGCINE permite el involucramiento en las mejoras de las actividades, realizando sesiones de brainstorming para las actividades como el Congreso Nacional de Cine y Festival de Cannes, realizando en el 2019, 4 sesiones para el festival y 2 sesiones para el congreso. **Evidencias:** • La DGCINE celebra sesiones de brainstorming para colectar	

	sugerencias para el desarrollo eficiente de las actividades a desarrollar, por ejemplo, las reuniones para el Congreso Nacional de Cine.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	DGCINE utiliza las tecnologías de la información de la comunicación. **Evidencias:** • Utilizamos dos (2 medios de difusión las) redes sociales y pagina web, la institución ofrece sus servicios a través de la plataforma Republica Digital.	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	La DGCINE cuenta con los Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas). La DGCINE gestiona las actividades formativas de sus empleados mediante el plan de capacitación anual; y las partidas económicas destinadas para estos fines son establecidas en el presupuesto anual institucional. **Evidencias:** • Lista de asistencia a las capacitaciones anuales. 15 Capacitaciones anuales, para un total de 53 empleados capacitados.	

7.	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.).	La DGCINE cuenta con los 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.) **Evidencias:** • Charla de identificación. • Buzón de sugerencias, del cual no hemos tenidos sugerencias ni quejas.	
8.	Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia.
9.	Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se evidencia.
10.	Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se evidencia.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de…..

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	DGCINE trabaja en beneficio del crecimiento económico, social y cultural nacional, con una conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. A través de educación cinematográfica, apoyo a las actividades culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. **Evidencias:** • Resultados de la Ley para el fomento de la ley 2010-2018, los mismos contienen estadísticas por ejemplo las 23 películas dominicanas estrenadas en el 2018, entre otras. • Relación de apoyo social de más de 10 acciones comprendidas entre los años 2014 a la fecha, que incluyen apoyo para la reparación de escuelas, cena recaudación de fondos y donaciones de útiles escolares.	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	DGCINE cuenta con una buena reputación como empleadora y como contribuyente a la sociedad local e internacional. **Evidencias:** • La DGCINE cuenta con beneficios laborales tales como: seguro médico, bono, bono anual, capacitaciones a sus empleados, seguro de vida, compensación por fallecimiento, entre	

	otros beneficios, que colocan a la DGCINE como un buen empleador que contribuye a la sociedad.	
3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	La DGCINE mide el impacto en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional. **Evidencias:** • Catálogo de Resultados de la Ley No. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica Dominicana.	
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	La DGCINE tiene percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). **Evidencias:** • Compra de un filtro de purificador de agua para la mejora de la salud y bienestar físico con un impacto favorable al medio ambiente.	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos	La DGCINE tiene percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de	

de energía renovable, etc.).	comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). **Evidencias:** Compra de un filtro de purificador de agua para la mejora de la salud y bienestar físico con un impacto favorable al medio ambiente.	
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.		No se evidencia.
7. Opinión del público en 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.).	La DGCINE cuenta con una favorable opinión del público sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético. **Evidencias:** • Ofrecemos vías de acceso para personas discapacitadas, así como canales abiertos de comunicación para recibir opiniones y sugerencias sobre la institución.	
8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		No se evidencia.
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	La DGCINE tiene buena percepción desde el punto de vista de la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	

	Evidencias: • Informes regulares de la división de comunicaciones. • Publicaciones en periódicos. • Cantidad de seguidores en redes sociales. • Número de visitas a la página web.	

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).	La DGCINE cuenta con 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 medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). **Evidencias:** • Contamos con un menor consumo de toner al año, ahorrando y reciclando los mismos. • Hacemos mantenimientos periódicos a los vehículos de la DGCINE cada 5000km para que los mismos se presenten en buen estado y no	

	contaminen más de lo debido el ambiente. • Contamos con un filtro de agua potable que nos permite colaborar con el medio ambiente disminuyendo casi por completo el uso y compra de botellones de agua.	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	La DGCINE cuenta con un grado de importancia positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). **Evidencias:** • La DGCINE cuenta con importante presencia positiva en los medios de comunicación de difusión digital, en la cual en nuestra página web (www.dgcine.gob.do) colocando tanto nuestras actividades realizadas, concurso FONPROCINE, actividades de capacitación y formación y las noticias relacionadas con la industria cinematográfica, así como la promoción de la misma. • Recibimos reacciones positivas a través de nuestras redes sociales (instagram y twitter: @dgcine y facebook: Dirección General de Cine) donde también hacemos todas las publicaciones de lugar, teniendo un contacto directo con nuestros seguidores.	No se evidencia.

4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	La DGCINE ha brindado apoyo a personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). **Evidencias:** • Apoyo para la reconstrucción de una escuela en Gualey. • Noche de películas paras las abuelitas: actividad donde 72 abuelas / envejecientes, pudieron experimentar por primera vez el cine. Esta actividad se hizo para el día de las madres en colaboración con Jompeame. • Donativo de equipos para practicar Beisbol. • Colaboración cena de navidad para los sectores comprendidos en: Rio Ozama, Gualey y los Guandules. • Donación de útiles escolares a través de la fundación "Por Una Sonrisa" para la escuela primaria La Jagua, en la provincia Duarte. • Actividad pro-fondo para la operación de Rudy, quien participa en el documental "Caribbean Fantasy". La actividad consistió en una proyección de este documental, por un costo en la entrada de RD$200.00	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear	La DGCINE apoya como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja.	

a minorías étnicas).	**Evidencias:** • Nos regimos por la ley 41 - 08 de función pública. Ofrecemos un trato igualitario a todos los servidores sin distinción étnica y damos oportunidades a personas en situación de desventaja.	
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	La DGCINE brinda apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. **Evidencias:** • La DGCINE promueve el concurso anual FONPROCINE donde le permite al ciudadano que aplica y gane, posibilidades de ayuda para su proyecto. Luego de que el mismo finaliza todos sus procesos de realización, es muy propenso a participar en festivales internacionales, lo que nos ayuda a promover nuestro país como industria importante cinematográfica. • La DGCINE también participa en el Festival de Cannes, en el cual promovemos nuestra industria cinematográfica y posicionamos a la República Dominicana como destino fílmico ideal, promoviendo también el turismo.	

7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	La DGCINE brinda apoyo a la participación social de los ciudadanos / clientes, otros grupos de interés y empleados). **Evidencias:** • La DGCINE realiza anual, talleres y charlas que permiten capacitar a sus participantes en las diferentes áreas cinematográficas.	
8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).	DGCINE realiza un intercambio productivo de conocimientos e información con otros. **Evidencias:** El Congreso Nacional de Cine Anual.	
9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).		No se evidencia.
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	La DGCINE realiza mediciones sobre su responsabilidad social. **Evidencias:** Aportes a fundaciones sociales y entidades deportivas (Fundación Nueva Isabela y Pro San Carlos).	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con…..

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
• Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). • Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	La DGCNE mide los resultados en términos de outcome. En el catálogo del desarrollo de la industria cinematográfica, actualizado hasta el 2018, muestra diferentes estadísticas relacionadas con el avance de la misma. Entre estos avances podemos mencionar: -En el 2018 se rodaron 81 proyectos cinematográficos y audiovisuales en el país. 32 proyectos dominicanos rodados en el país. -En el 2018 se realizaron 30 actividades de capacitación y formación, capacitando a 1,727 personas. -En el 2018 se realizaron 1,265 nuevos registros en el departamento de SIRECINE. 	No se evidencia.

	Evidencias: • Catálogo de desarrollo de la industria cinematográfica dominicana.	
• Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	La DGCINE tiene un alto grado de cumplimiento de los contratos o acuerdos suscritos. **Evidencias:** Acuerdos entre: • CEI-RD • CAACI • INTEC • UNIBE • UASD	No se evidencia.
• Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	• La DGCINE ha mostrado resultados satisfactorios en las inspecciones y auditorias de resultados. Desde hace varios años el estado dominicano ha sido sometido a varias auditorías externas con resultados satisfactorios para el desarrollo del país, a través de la Cámara de Cuentas. • Contamos con la certificación NORTIC otorgada por la OPTIC, esta institución otorgó la normativa NORTIC A3: 2014, la cual establece las pautas que deben seguir las instituciones gubernamentales en la gestión de sus portales.	

• Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. • Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	**Evidencias:** Certificación NORTIC otorgada por la OPTIC, NORTIC A3: 2014. La DGCINE cuenta con resultados del brenchmarking (análisis comparativos) en términos de outputs y outcome. Como resultado del benchmarking realizado en actividades cinematográficas a nivel internacional, por ejemplo, el Festival de Cannes, han sido atraídos a filmar en RD inversionistas y productores extranjeros. De igual modo como resultado de visitas al Consulado de California se desarrolló una agenda estratégica para promocionar los incentivos y locaciones dominicanas con las más importantes empresas de Hollywood. **Evidencias:** • Informe del benchmarking el Festival de Cannes. • Agenda estratégica para promocionar los incentivos y locaciones dominicanas. La DGCINE cuenta con resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. La DGCINE está desarrollando un software para el departamento del Sistema de Información y Registro Cinematográfico	

	(SIRECINE) el cual permitirá brindar un servicio más eficiente agilizando todos los procesos internos del departamento. **Evidencias:** Software Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE).	

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
• La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	Seguimiento a los resultados de mejora, a través de la medición del POA. **Evidencias:** • Informes de POA.	
• Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	La organización ha gestionado de forma eficiente los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones. **Evidencias:** • Evaluaciones IGP, captación del personal apegadas al organigrama institucional.	
• Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	La DGCINE cuenta con resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. La DGCINE cuenta con todos sus servicios disponibles en el nuevo formato de la OPTIC	

	llamando al *462, el cual tiene disponibles todos nuestros servicios para consulta. También contamos con el desarrollo de un software por el cual el ciudadano podrá solicitar los servicios. **Evidencias:** • OPTIC llamando al *462 • Software para solicitud de servicios	
• Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	La DGCINE ha obtenido resultados tangibles producto del benchmarking con instituciones internacionales en relación a la conservación de la colección fílmica nacional, tales como la FIAF y la CLAIM. **Evidencias:** • Informes de avances del acondicionamiento de la bóveda de la Cinemateca Dominicana.	
• Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Las alianzas de la institución funcionan de manera eficaz. De igual modo como resultado de visitas al Consulado de California se desarrolló una agenda estratégica para promocionar los incentivos y locaciones dominicanas con las más importantes empresas de Hollywood. **Evidencias:** • En los acuerdos con universidades llevamos talleres formativos y	

	recibimos en la institución a estudiantes para desarrollar pasantía.	
• Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	La DGCINE aporta un valor añadido con uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios. **Evidencias:** • Digitalización de solicitud de servicios, portal de transparencia.	
• Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	La DGCINE ha obtenido mostrados resultados satisfactorios en las inspecciones y auditorias de funcionamiento de la organización. **Evidencias:** • Informe de resultados de evaluación de riesgos institucionales.	
• Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	La DGCINE presenta su cumplimiento de los objetivos presupuestarios financieros. **Evidencias:** • Reportes trimestrales de indicador de gestión presupuestaría.	No se evidencia.

	• Reportes mensuales de ejecución presupuestaría cargados al portal de transparencia institucional.	
• Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.	La DGCINE presenta resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. **Evidencias:** • Informes mensuales de unidad de auditoría interna de la Contraloría General.	
• Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	La DGCINE presenta eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible). **Evidencias:** • Evaluaciones de diferentes ofertas económicas y legalidad de los proveedores previamente a la adquisición de todos los bienes y servicios. • Adjudicaciones sustentadas en calidad y precio.	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento "Modelo CAF 2013", las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.