



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Cultura

FECHA

Noviembre 2020

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 I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) formula y desarrolla la misión y la visión institucional, implicando a los grupos de interés y empleados, con la elaboración del PEI 2018-2021, utilizando una metodología de trabajo que involucró al personal técnico y directivo de la Institución. Esta metodología incluyó talleres de socialización y reuniones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Talleres de socialización, -Listas de asistencia, -Correos de invitación. -PEI 2018-2021 <p>En el Ministerio de Cultura se establece un marco de valores comunes al sector público y alineados con la misión y visión de la Institución, basados en la honestidad, la excelencia, lealtad, la ética, el patriotismo, la cooperación, el respeto a la identidad nacional, y equidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Valores divulgados en página web de la Institución, www.cultura.gob.do <p>El Ministerio de Cultura realizó un Taller de Socialización del nuevo PEI a todo el personal, donde se presentó la nueva misión, visión, valores y objetivos estratégicos.</p>	<p>No se evidencia periodicidad.</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias: -Divulgación en página web institucional, www.cultural.gob.do, -Convocatoria, fotos actividad En el año 2017, el Ministerio de Cultura planificó y ejecutó la revisión y reformulación de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos. Evidencias: -Talleres de socialización, listas de asistencia, -Convocatoria-invitación, fotos actividad. -TDR e informes de consultora. El Ministerio de Cultura cuenta con un Comité de Ética que regula los comportamientos no éticos basado en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120—01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público. Evidencias: -Acta de conformación Comité de Ética -Código de Ética Institucional -Lista de asistencia a charla de régimen ético. -POA Comité de Ética El Ministerio de Cultura gestiona la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones y la Ley No. 200-04 de libre acceso a la información pública. El Ministerio de Cultura también cuenta con un Código de Ética Institucional que facilita las directrices a todo el personal sobre cómo enfrentarse a casos potenciales de conflictos de intereses. Evidencias:</p>	<p>No se evidencia periodicidad.</p> <p>No se evidencia la socialización del Código de Ética a todo el personal.</p>
--	---	--

<p>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).</p>	<p>-Correos sobre valores éticos del Comité de Ética. -Print screen, publicación de procesos de compras en el portal de transparencia. -Buzón de Denuncia. -Código de Ética Institucional. El Ministerio de Cultura fortalece la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los directivos, encargados y sus respectivos colaboradores a través de la promoción de iniciativas basadas en la oportunidad de crecimiento personal y profesional. Evidencias: -Actividades de integración con motivo a fechas y eventos especiales (Fotos y correos electrónicos de invitación.) -Plan de Capacitación 2019, -Certificados de capacitaciones, listados de asistencia, -Detección de necesidades a través del procedimiento de evaluación de desempeño.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con una estructura organizativa aprobada por el MAP, la cual está alineada con el PEI y los objetivos estratégicos de la institución. También se elaboraron los manuales institucionales de Organización y Funciones y de Cargos Comunes Clasificados y Típicos y el Mapa de procesos. Evidencias: -Estructura organizativa.</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>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, diversidad).</p> <p>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”).</p>	<p>-Manual de Organización y Funciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos. Mapa de procesos.</p> <p>En la revisión de estructura organizativa que se realizó con el MAP, fueron identificados y priorizados los cambios estructurales de acuerdo tanto a las demandas institucionales, como al desempeño y gestión de la Institución.</p> <p>Evidencia: -Estructura Organizativa. -Comunicaciones de solicitud de creación de unidad, o cambios organizativos.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con un esquema de seguimiento de los resultados e indicadores cuantificables de los objetivos institucionales para todos los niveles de la institución a través de los informes mensuales del Plan Operativo. Además, en la Institución también se implementa el esquema de evaluación de desempeño, donde se monitorea el seguimiento de los objetivos por responsables.</p> <p>Evidencias: -Matriz del POA. -Evaluaciones de desempeño del personal, -Informes de los avances del Plan Operativo.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con un Manual de Seguimiento de logros de los objetivos estratégicos y planes operativos, el cual es alimentado con los resultados del POA.</p> <p>En cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno y la implementación del</p>	<p>No se evidencia enfoque de género.</p> <p>No se evidencia gestión de riesgos.</p>
--	--	--

<p>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.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Sistema de Control Interno en la Institución, se elaboró y aprobó una Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes y seguimiento al Plan Operativo, -Informe de resultados metas presidenciales, -Sistema de Control Interno NOBACI, -Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgos aprobado. <p>El Ministerio de Cultura se aplican el plan de acción del Modelo CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Autodiagnóstico CAF 2019</p> <p>El Ministerio de Cultura formula y alinea su estrategia de administración electrónica en la incorporación y fortalecimiento de la tecnología de la información y las comunicaciones en la Institución a fin de mejorar y eficientizar los procesos operativos, facilitando los logros de los objetivos de la Institución.</p> <p>También se cuenta con una página web institucional, que ha habilitado una vía de comunicación electrónica para una relación más directa con los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de aplicaciones para automatizaciones internas SIAFMINC. -POA Depto. TIC. -Sistema de correo electrónico, sistema de redes, bases de datos, sistema de telefonía IP. -Print screen página web institucional, www.cultura.gob.do. -Salones con equipos audiovisuales. 	<p>No se evidencia la aplicación de los principios GCT, EFQM o la Norma ISO 9001.</p>
---	---	---

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El Ministerio de Cultura genera las condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, contando con un salón de conferencias equipado con equipos audiovisuales, disponible para los empleados que lo requieran. El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación tiene a disposición proyectores y laptops para facilitar y fomentar el trabajo en equipo y el logro de los objetivos de la Institución.</p> <p>También, el Ministerio de Cultura cuenta con internet, sistemas de correo electrónico, sistemas de telefonía IP, asignación de flotas de celulares y sistemas de redes para la comunicación eficiente en el ambiente laboral.</p> <p>Además, el Ministerio de Cultura está realizando remozamientos para mejorar la infraestructura, a fin de contribuir al buen desarrollo del trabajo institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos Salón de reuniones, proyectores, correo electrónico, mobiliarios. -POA. 	
<p>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.</p>	<p>En la Institución se mantiene una comunicación interna y externa eficaz a todos los niveles. Como parte de la implementación del Sistema de Control Interno, se elaboró una Política de Comunicación Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación Institucional, -Circulares informativas, 	

<p>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.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>-Murales informativos, -Asignación de flotas de celulares. -Página web institucional www.cultura.gob.do , -Sistema de correos electrónicos y redes sociales.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. • Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 	<p>En el Ministerio de Cultura se exhiben iniciativas para el fortalecimiento de los objetivos y los valores establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Declaración jurada de los funcionarios. -Conformación Comité de Ética. -Código de Ética Institucional. -Valores institucionales. -Reportes de horarios y sistema de registro y control de asistencia. -Procedimiento Evaluación de Desempeño. <p>En el Ministerio de Cultura existe una cultura de confianza y respeto entre la alta dirección y los colaboradores, por las iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal.</p>	<p>No se evidencia la socialización del Código de Ética Institucional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. • Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. • Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones, listas de asistencias y certificaciones. -Fotos uso de comedor, para todos los empleados. -Actividades de integración con motivo a días y eventos especiales. <p>La Institución cuenta con una Política de Comunicación Institucional, la cual establece los canales de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Circulares y correos. -Mural informativo. <p>El Ministerio de Cultura ofrece a sus empleados la infraestructura, las herramientas tecnológicas y de formación profesional para la realización de sus labores.</p> <p>Además, el Ministerio de Cultura está realizando remozamientos para mejorar la infraestructura, a fin de contribuir al buen desarrollo del trabajo institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación. -Certificados de capacitación y listado de asistencias. -Infraestructura adecuada. -Herramientas de trabajo. -Uniformes. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos, -Planos de la reestructuración. <p>La alta dirección realiza contacto y proporciona retroalimentación con sus respectivos colaboradores de las diferentes</p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. • Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. • Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 	<p>áreas a través de las evaluaciones de desempeño, y las capacitaciones al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluaciones del desempeño. -Reuniones semanales de las áreas. -Capacitaciones a empleados, listas de asistencias, certificados de capacitaciones, invitaciones a capacitaciones vía correo electrónico. <p>En el Ministerio de Cultura se fomenta, motiva y potencializa a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes de actividades, comunicaciones de delegación o representación. -Memoria Institucional. <p>El Ministerio de Cultura promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo formativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones y talleres. -Certificaciones de capacitaciones. -Listas de asistencias. -Correos de invitación. -Plan de Capacitación Institucional. <p>Los directores y encargados de las áreas, presentan a su personal diferentes proyectos y propuestas a socializar, con miras a propiciar espacios de retroalimentación y aportes constructivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minuta de reuniones semanales, correo electrónico. 	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo. • Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados. 	<p>El mecanismo para el reconocimiento al personal se realiza por medio de bono por desempeño.</p> <p>Evidencia: -Bono por desempeño.</p> <p>El Ministerio de Cultura respeta y atiende necesidades y circunstancias específicas del personal.</p> <p>Evidencias: -Becas educativas al personal -Permisos para fines académicos, de salud, docencia y familiares. -Apoyo y solidaridad en caso de circunstancia personales.</p>	<p>No se evidencia una política de reconocimiento a empleados o equipos de trabajo que incentive al logro de metas individuales y/o grupales.</p>
--	---	---

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 	<p>El Ministerio de Cultura en cumplimiento con la Resolución 03-2019 emitido por el MAP, aplica encuestas de satisfacción a los usuarios para medir sus principales necesidades.</p> <p>Evidencias: -Encuesta de Satisfacción 2018, 2019.</p> <p>El Ministerio de Cultura mantiene una participación activa, contribuyendo con las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la Institución.</p> <p>Evidencias: -Informes metas presidenciales, -Proyectos de ley; resoluciones, etc.</p> <p>La PEI de la Institución fue elaborado bajo las normas que rigen el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública del país y</p>	

<p>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.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>está alineada a la END 2030 y la Agenda para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para el 2030.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PEI. -POA. -Memoria institucional. -Resoluciones. <p>Los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Cultura están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas tomadas de acuerdos con las autoridades políticas respecto a los recursos necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto institucional. -POA. -Informes plan operativo. -Informes metas presidenciales. <p>El Ministerio de Cultura cuenta con la Ley que crea la Secretaria de Estado de Cultura No. 41-00, donde establece que el Consejo Nacional de Cultura es el máximo organismo de decisión en materia de política cultural y debe estar conformado por el Ministro de Cultura o su representante, tres Viceministros del Ministerio de Cultura, el Ministro de Educación o su representante, el Ministro Administrativo de la Presidencia o su representante, el Ministro de Turismo o su representante, el Ministro de Deportes o su representante, dos representantes de los artistas, un representante de los intelectuales, un representante de los especialistas e investigadores sobre cultura, un representante de los especialistas e</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>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.).</p>	<p>investigadores sobre medio ambiente, un representante de las organizaciones culturales comunitarias, un representante de los Consejos de Desarrollo Provinciales, un representante del poder municipal, un representante del sector privado empresarial, un representante de fundaciones culturales privadas, cuatro personalidades destacadas del sector cultural, designadas por el Presidente de la República.</p> <p>Evidencias: -Ley No. 41-00. El Ministerio de Cultura mantiene relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>Evidencias: -Fotos de actividades con autoridades políticas. -Agenda del despacho. El Ministerio de Cultura desarrolla y mantiene alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes, tales como las Asociaciones Sin Fines de Lucro del sector cultural, la Convocatoria de Proyectos Culturales y el Fondo de Estímulo Artístico.</p> <p>Evidencias: -Relación Acuerdo y convenios firmados. -Lista de las alianzas con las instituciones. Fotos y videos del 1er. Encuentro con las Asociaciones Sin Fines de Lucro del sector cultura.</p>	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia participación del Ministerio de Cultura en actividades organizadas por asociaciones profesionales y empresariales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Seminario Taller Responsabilidad Social Empresarial en la Cultura organizado del 12 al 15 de septiembre de 2017 conjuntamente con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).</p> <p>-El seminario “La Cultura en las Economías Emergentes en Iberoamérica” realizado el 31 de agosto al 03 de septiembre y organizado con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>El Ministerio de Cultura construye y promueve el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Publicación en las redes sociales y página web institucional, promoción de actividades en programas televisivos y radiales, notas de prensa en periódicos.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con el desarrollo de la aplicación MiCulturAPP, que es una aplicación móvil cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de música y videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece</p>	

	<p>el Ministerio de Cultura. También, se encuentra en proceso de desarrollo la ventanilla única de servicios, y el proceso de simplificación de trámite que se está llevando a cabo con la asistencia del MAP para llevar a los servicios en línea, evidencia una estrategia para productos y servicios centrada en los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -MiCulturAPP. -Proceso desarrollo de Ventanilla Única de Servicios, informes, reuniones.</p>	
--	---	--

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
<ol style="list-style-type: none"> Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 	<p>A través de la elaboración del PEI 2018-2021, se han identificado los grupos de interés relevantes para el Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias: -Análisis de involucrado contenido en el PEI 2018-2021.</p> <p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Encuesta de satisfacción 2018, 2019.</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p>	
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Evidencias: -Encuesta de satisfacción 2018, 2019. Los directores y encargados de las distintas áreas de la Institución elaboran informes de seguimiento.</p>	
<p>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).</p>	<p>Evidencias: -POA. -Informes avances plan operativo. -Informe metas presidenciales. -Informes mensuales de actividades. En el proceso de planificación Estratégica que se realizó en el 2017, se analizó y se documentó un Análisis FODA tomando en cuenta los factores internos y externos que afectan al Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias: -Análisis FODA dentro del documento PEI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se ha traducido la misión y visión en los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>No se evidencia análisis de riesgo.</p>
<p>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.</p>	<p>Evidencias: -PEI. -POA. En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente</p>	

<p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Encuesta de satisfacción 2018, 2019.</p> <p>Se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y la Planificación Operativa Anual.</p> <p>Evidencias: -POA. -Presupuesto Institucional. El Ministerio de Cultura, a fin de dar a cumplir con las necesidades evidenciadas en el Plan Operativo, asigna los recursos según el cronograma propuesto.</p> <p>Evidencias: -POA. -Modificaciones presupuestarias. El Ministerio de Cultura cuenta con el Sistema Nacional de Escuelas Libres, el cual opera en 32 localidades de 15 provincias del país, que ofrece formación en disciplinas como la danza, pintura, música y teatro a una población estudiantil de 2500 alumnos anualmente.</p> <p>Evidencias: -Memoria Institucional, -Informes del Sistema Nacional de Escuelas Libres.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia una política de responsabilidad social.</p>
--	--	--

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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>El PEI de la Institución fue elaborado bajo las normas que rigen el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública del país y está alineada a la END 2030, la Agenda para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para el 2030 y el Plan de Gobierno. En la elaboración de los POA, se consideran el cronograma de cumplimiento de los proyectos, programas y la estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: -Proceso de revisión y formulación PEI, -Informes de avance de los planes operativos, -POA y su revisión trimestral.</p> <p>En el PEI se traducen los objetivos estratégicos y operativos de la Institución por áreas. Las metas de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores están alineadas a la consecución de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: -Foto socialización de la PEI. -Convocatoria/invitación.</p> <p>El Ministerio de Cultura desarrolla planes y programas con objetivos y resultados para cada área, donde se establece los resultados esperados a conseguir.</p> <p>Evidencias: -POA. -Informes trimestrales del POA.</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>Evidencias: POA. Circulares y correos electrónicos institucionales.</p> <p>A través del proceso de Autoevaluación NOBACI, el Ministerio de Cultura ha evaluado las necesidades de reorganizar, mejorar la estrategia y los métodos de planificación en reuniones de trabajo con líderes medios y alta dirección.</p> <p>Evidencias: -Lista de asistencia reuniones. -Autoevaluación de NOBACI.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación		No se evidencia.

de laboratorios del conocimiento.		
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el cumplimiento de la END y el Plan de Gobierno. Evidencias: -Informes trimestrales monitoreo POA. -Informe metas presidenciales. -Informes mensuales de actividades.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	El Ministerio de Cultura realizó el lanzamiento de MiCulturAPP en fecha de 23 de octubre. Evidencia: -Video de promoción lanzamiento de Culturapp.	
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 para la implementación de los cambios planificados.	En el Ministerio de Cultura se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados en los casos que ameriten/apliquen: Evidencias: -POA. -Presupuesto institucional.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	El Ministerio de Cultura cuenta con una Política de Comunicación Institucional, donde queda establecido las políticas y los medios de comunicación interna. Evidencias: -Mural informativo. -Correos informativos.	

	-Política de Comunicación Institucional.	
<p>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.</p>	<p>En cumplimiento con las atribuciones conferidas en la Ley de libre acceso a la información pública No. 200-04, el Ministerio de Cultura promueve en su Portal de Transparencia la plataforma de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), que es la plataforma que permite un mayor nivel de transparencia en las acciones de las instituciones públicas y permite un mejor rendimiento de cuentas.</p> <p>En adición, el Ministerio de Cultura cuenta con el desarrollo de la aplicación MiCulturAPP, que es una aplicación móvil cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece el Ministerio de Cultura.</p> <p>También, se encuentra en proceso de desarrollo la ventanilla única de servicios que consiste en la creación de una plataforma web para facilitar al ciudadano tramitar servicios en cada una de las dependencias del Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias: -Informe y estadísticas SAIP. -MiculturAPP.</p>	

	-Proceso desarrollo de Ventanilla Unica de Servicios, informes, reuniones, comunicaciones.	
--	--	--

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
<p>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.</p> <p>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, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos trabaja para que la demanda de recursos humanos esté alineada a la estrategia del Ministerio de Cultura y toma en cuenta las necesidades de las distintas áreas institucionales.</p> <p>Evidencia: -Comunicación solicitando personal, respuesta de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura se ocupa de que sus políticas y procedimientos estén alineadas a la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación, así también como la Ley de Seguridad Social No. 87-01 y la Informes de reloj biométrico de asistencia.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia el desarrollo de una política de gestión.</p>

<p>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.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>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).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los</p>	<p>-Procedimientos de RRHH. -Formulario de permisos, tardanzas, vacaciones, licencia. -Licencias de estudio. -Becas otorgadas. -Licencia y permisos por maternidad/paternidad. -Manual de Inducción Institucional. El Ministerio de Cultura asegura las capacidades de las personas. Evidencias: -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos, aprobado por el MAP. El Ministerio de Cultura desarrolla con criterios objetivos la selección, promoción, remuneración y asignación de funciones de gestión. Evidencias: -Comunicaciones de asignación de funciones de gestión. -Manual de Organización y Funciones, -Procedimiento de Reclutamiento y Selección, -Procedimiento de Movimiento de Personal, -Comunicaciones sobre promociones. -Bono por desempeño. En cumplimiento al Decreto No. 197-08, el Ministerio de Cultura promueve las evaluaciones por desempeño, por la cual se implementa el esquema de bonos por desempeño. Evidencias: -Bonos por desempeño. La Institución utiliza los perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones.</p>	<p>No se evidencia una política de reconocimiento a empleados o equipos de trabajo que incentive al logro de metas individuales y/o grupales.</p> <p>No se evidencia una política de reconocimiento a empleados o equipos de trabajo que incentive al logro de metas individuales y/o grupales.</p>
---	--	---

<p>planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Organización y Funciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos, aprobados por el MAP. <p>El Ministerio de Cultura presta especial atención a las necesidades de los recursos humanos, ofreciendo las capacitaciones y formaciones para desarrollar las habilidades tecnológicas de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones - listas de asistencia. -Correos de invitaciones a capacitaciones. -Certificados de participación. <p>En la Institución se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, de acuerdo a la Ley 41-08.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaboración del Plan de Capacitación Institucional. 	
--	---	--

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
<p>I. 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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura promueve una cultura de profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento personal y formación profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación de desempeño, -Detección de necesidades a través del Procedimiento de Evaluación del Desempeño. 	

<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura apoya y promueve la capacitación del personal basadas en las necesidades de las áreas y las necesidades de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de capacitación, -Ofertas académicas, -Becas, -Evaluaciones de desempeño, -Detección de necesidades. 	
<p>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.</p>	<p>A través del procedimiento de evaluación de desempeño se realiza una detección de necesidades.</p> <p>Además, el Departamento de Capacitación realiza sistemáticamente un levantamiento de las necesidades de formación de las diferentes áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación Institucional, -Certificaciones, listados de asistencias. 	
<p>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.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones. -Lista de asistencia. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos. 	
<p>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).</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con mecanismos de inducción al personal de nuevo ingreso, el cual concede a los empleados de nuevo ingreso una efectiva orientación sobre las generalidades y fines del Ministerio de Cultura y del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Inducción, 	

	-Manual de Inducción Institucional.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	El Ministerio de Cultura promueve la movilidad externa a través de la difusión de concursos realizados por otras instituciones gubernamentales, y la movilidad interna a través de las promociones y/o traslados internos, de acuerdo a las capacidades. Evidencias: -Correo sobre concursos abiertos -Comunicaciones sobre promociones, traslados.	
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).	En el Ministerio de Cultura se capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades tecnológicas. Evidencias: -Plan de Capacitación, -Certificados de participación, listas de asistencias.	
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 el Ministerio de Cultura se capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades de inteligencia emocional y solución de conflictos. Además, el Comité de Ética de la Institución ha organizado charlas sobre el régimen ético. Evidencias: -Plan de Capacitación, -Certificados de capacitación, lista de asistencia. -Lista de asistencia charla sobre régimen ético.	
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		No se evidencia.

actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia.

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.	El Ministerio de Cultura cuenta con una Política de Comunicación Institucional, en donde se establece los medios de comunicación interno, además promueve una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo a través de las distintas formaciones y capacitaciones relacionadas a la comunicación efectiva. Evidencias: -Lista de asistencia al taller de Comunicación Efectiva. -Lista de asistencia al taller de Inteligencia Emocional, -Correos electrónicos informativas, -Mural informativo, -Política de Comunicación Institucional.	
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 el Ministerio de Cultura se propicia la aportación de ideas, mediante reuniones de grupos de trabajo y lluvia de ideas. Evidencias: -Minutas de reuniones.	
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		No se evidencia.

acciones de mejora.		
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En el Ministerio de Cultura se evidencian iniciativas para el procurar el acuerdo entre los directivos/encargados y sus respectivos colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de evaluación de desempeño.</p>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>A través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP) ofrecido por el MAP, el Ministerio de Cultura realiza la aplicación de encuestas de clima y cultura organizacional a los empleados de todos los niveles. Los resultados, resúmenes, interpretaciones y las acciones de mejora son publicados y sirven para alimentar indicadores en el SISMAP.</p> <p>Evidencias: -Informe de Encuesta de Clima Organizacional.</p>	No se evidencia la socialización de los resultados.
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.	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con una Política de Comunicación Institucional, el cual establece los directivos y encargados de departamentos deben de crear los mecanismos y canales apropiados para que los empleados puedan comunicar hacia los niveles superiores las recomendaciones de mejora de los procesos y las novedades o situaciones inusuales relacionadas con el funcionamiento del control, como nuevas necesidades detectadas.</p> <p>Evidencia: -Política de Comunicación Institucional.</p>	No se evidencia la socialización de la Política de Comunicación Institucional.

<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El Ministerio de Cultura mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. En la Institución se realizan actividades para el cuidado de la salud y de seguridad laboral. Además, el Ministerio de Cultura está realizando remozamientos para mejorar la infraestructura, a fin de mejorar las condiciones ambientales de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia - Charla sobre cáncer de mama, -Lista de asistencia taller de evacuación, -Lista de asistencia taller de primeros auxilios, -Lista de asistencia taller de tormenta tropical, -Comunicación de conformación comité de seguridad. -Planos de remozamientos oficinas. 	
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cumple con las atribuciones conferidas en la Ley de Función Pública No. 41-08 y fomenta la conciliación de la vida laboral y personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, -Licencias y permisos. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Ministerio de Cultura promueve la inclusión de personas con discapacidad y atiende a las necesidades de personal más desfavorecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rampas en las dependencias. -Conformación de la Orquesta TODO, para niños con discapacidades. -Inclusión de personal con discapacidad. 	

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).		No se evidencia.
--	--	------------------

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
I. 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.).	<p>El Ministerio de Cultura desarrolla y gestiona alianzas y relaciones con organizaciones del sector privado, sociedad civil y del sector público.</p> <p>En cuanto a proveedores, el Ministerio de Cultura mantiene una relación adecuada con sus proveedores según los lineamientos establecidos en la Ley sobre compras, contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convenio con el Instituto Duarte para la promoción y difusión de la vida, pensamiento y obra del Patricio Juan Pablo Duarte. -Convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores para promover la cultura dominicana a través de las embajadas y consulados de RD en el exterior. -Convenio con el Ayuntamiento del Distrito Nacional para aunar esfuerzos para llevar a cabo proyectos comunes dentro del marco 	

	<p>de la protección, rescate y gestión de los bienes patrimoniales de mutuo interés en la ciudad de Santo Domingo.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdo con la Autoridad Portuaria Dominicana que permite al Ministerio de Cultura un espacio dentro del Puerto de Boca Chica para ser utilizado para guarecer 14 furgones y un bibliobús. -Acuerdo con el Gabinete de Coordinación de la Política Social de la Presidencia para sumar los esfuerzos para la consecución de metas y objetivos comunes conducentes a integrar en iniciativas culturales en el programa Progresando con Solidaridad. -Convenio con la Universidad de Leiden de los Países Bajos para adoptar las bases de cooperación mutua a fin de contribuir al desarrollo de investigaciones arqueológicas y antropológicas en la República Dominicana. -Convenio con la Universidad de Indiana para aunar esfuerzos para la realización de proyectos de exploración y estudios arqueológicos en pecio de los mares territoriales de la República Dominicana. -Relación de acuerdos suscritos y vigentes. -Listado Proveedores del Ministerio de Cultura. 	
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdo con el Consejo Nacional de Personas Envejecientes para la donación y transferencia de 295 instrumentos musicales para ser utilizados por el Centro de 	<p>No se evidencia la responsabilidad social es aspectos medioambientales.</p>

	<p>Atención para el Adulto Mayor Ciudad Juan Bosch.</p> <p>-Acuerdo con el Gabinete de Coordinación de la Política Social de la Presidencia para colaborar en el desarrollo local y la mejora de la educación utilizando las TIC, especialmente en jóvenes y emprendedores de comunidades pobres y vulnerables basado en los principios de derechos humanos.</p> <p>-Relación de acuerdos suscritos y vigentes.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con acuerdos y convenios para la colaboración, cooperación y fortalecimiento de carácter interinstitucional con otras organizaciones del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Convenio con el Ministerio de Relaciones Exteriores para promover la cultura dominicana a través de las embajadas y consulados de RD en el exterior.</p> <p>-Convenio con el Ayuntamiento del Distrito Nacional para aunar esfuerzos para llevar a cabo proyectos comunes dentro del marco de la protección, rescate y gestión de los bienes patrimoniales de mutuo interés en la ciudad de Santo Domingo.</p> <p>-Acuerdo con el Tribunal Constitucional de la República Dominicana para incentivar el estudio y aprendizaje de la Constitución, enfocando su divulgación en todo el ámbito cultural.</p> <p>-Acuerdo con la Procuraduría General de la República Dominicana para implementar una alianza estratégica a los fines de fomentar el Plan contra la Violencia de Género.</p>	

	-Acuerdo con el Consejo Nacional de Competitividad para desarrollar de forma integral una serie de respuestas para impulsar una transformación cultural en la República Dominicana, sobre la base de los valores de la competitividad y la innovación. -Relación de acuerdos suscritos y vigentes.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se evidencia una política de retroalimentación de las ejecuciones de los acuerdos.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) y la alta dirección del Ministerio de Cultura identifica y revisa las necesidades de la Institución y gestiona la formulación de iniciativas para el desarrollo de acuerdos de colaboración cuando sea apropiado, incluyéndolos en la planificación estratégica del Ministerio de Cultura. Evidencia: -Relación de acuerdos suscritos y vigentes, -PEI.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	El Ministerio de Cultura contempla en cada acuerdo/alianza/convenio las responsabilidades de cada parte y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación y revisión. Evidencia: -Texto de los documentos contentivos de cada acuerdo. -Relación de acuerdos suscritos y vigentes.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	El Ministerio de Cultura aumenta su capacidad organizativa, según las necesidades de las alianzas, los convenios, acuerdos, leyes y resolución.	

	<p>Recientemente, en cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público, se creó bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, una Unidad de Equidad de Género.</p> <p>Evidencia: -Creación de la Unidad de Equidad de Género.</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>La selección de proveedores se realiza en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06 y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias: -Manual de Procedimientos Depto. de Compras y Contrataciones, -Procesos de compras.</p>	No se evidencia la aplicación de responsabilidad social.

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.).	<p>En cumplimiento con la Ley de libre acceso de información pública No. 200-04, el Ministerio de Cultura publica todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector tales como funcionamiento, PEI, estructura, informes, procesos en su Portal de Transparencia, el</p>	

	<p>cual se accede ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional, www.cultura.gob.do , -Evaluación del Portal de Transparencia - OAI, -PEI, -Memoria institucional, -Política de Información y Comunicación Institucional.</p>	
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura en cumplimiento con la Resolución 03-2019 emitido por el MAP, aplica encuestas de satisfacción a las necesidades y expectativas de los ciudadanos de la sociedad civil.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción 2018, 2019.</p>	
<p>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.</p>		No se evidencia.
<p>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.).</p>	<p>El Ministerio de Cultura, en cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-Print screen del sub-portal. -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311.</p>	
<p>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).</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con un Portal de Transparencia en su página web institucional, donde se publica todas las informaciones correspondientes al accionar de la Institución como misión, visión, PEI, marco legal, estructura organizativa, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, procesos de compras y contrataciones, entre otras.</p> <p>La DIGEIG evalúa la transparencia mensualmente y emite un informe sobre la puntuación obtenida.</p> <p>Evidencia: -Informe anual, evaluación DIGEIG. -Print screen Portal de Transparencia.</p>	
<p>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).</p>	<p>En cumplimiento a la Resolución 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura realiza encuestas de satisfacción ciudadana cada año, donde se mide de manera sistemática la satisfacción de la ciudadanía. Además, cuenta con canales de comunicación en Twitter, Instagram, Youtube y Facebook, para estos fines.</p> <p>Evidencias: -Sub-portal Sistema de Atención Ciudadana 311, -Encuestas de Satisfacción 2018, 2019. -Redes sociales.</p>	

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.		No se evidencia.
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.	<p>El Ministerio de Cultura, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura.</p> <p>Además de realizar encuestas de satisfacción ciudadana cada año, el Ministerio cuenta con varios canales de comunicación a través de Twitter, Instagram, Youtube y Facebook disponibles a estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Print screen del sub-portal, -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311, -Redes sociales, -Encuestas de satisfacción ciudadana 2018, 2019. 	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La gestión financiera del Ministerio de Cultura se encuentra alineada con los objetivos estratégicos establecidos en el PEI y POA. Además, la Institución cumple con las normativas establecidas en la Ley sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06 y sus modificaciones.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes de ejecuciones presupuestarias, -El. -POA. -Presupuesto institucional. 	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Como resultado del proceso de autodiagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se elaboró y aprobó una Metodología y Política para la Valorización y Administración de Riesgos (VAR).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Metodología y Política para la Valorización y Administración de Riesgos. 	No se evidencia las prácticas de análisis de riesgos.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>El Ministerio de Cultura, a través de su Portal de Transparencia en la página web institucional, publica todas las informaciones financieras y presupuestarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Print screen Portal de Transparencia, -Plan Anual de Compras y Contrataciones, -Ejecución presupuestaria, -Procesos de compras. -Evaluación Portal de Transparencia por la DIGEIG. 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>El Ministerio de Cultura asegura la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, a través del cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley del Sistema de Administración Financiera del Estado No. 5-07, la Ley de Control Interno No. 10-07, la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Pública No. 423-06, la Ley que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental No. 126-01. En adición, el Ministerio de Cultura, mediante la</p>	

	<p>herramienta SIGEF, integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina y Control de Bienes.</p> <p>Evidencias -Print screen SIGEF.</p>	
<p>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.).</p>	<p>El Ministerio de Cultura trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) en la elaboración de su presupuesto institucional. Con el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo se coordina el presupuesto plurianual. Con la DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultados.</p> <p>Evidencias: -Informes de presupuestos físicos de programas y proyectos, -Ejecución presupuestaria, -Plan Anual de Compras y Contrataciones, -POA, -PEI.</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con un organigrama institucional, que define la estructura organizativa de las responsabilidades financieras y administrativas. Las decisiones de control recaen sobre la MAE, la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa.</p> <p>Los mecanismos de control interno del sistema financiero del Ministerio de Cultura</p>	

	<p>se gestionan mediante el cumplimiento de las normativas establecidas por el Gobierno Dominicano, tal como la Ley de Control Interno No. 10-07, la Ley que establece el Sistema de Administración Financiera del Estado 5-07, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa, -Manual de Procedimientos de la Dirección Financiera, -Aplicación de la Ley No. 10-07. -Aplicación de la Ley No. 5-07. -Informes 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Se evidencia un control financiero del análisis Costo-Beneficio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes. 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>El Ministerio de Cultura incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes financieros de cierre anual, -Presupuestos físicos, -POA, -Memoria Institucional. 	

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.	El Ministerio de Cultura cuenta con iniciativas y mecanismos alineados a la estrategia y los objetivos operativos, que apoya el desarrollo de sistemas que gestiona, almacena, mantiene y evalúa la información y el conocimiento de la Institución.	

	<p>Se cuenta con el desarrollo de MiculturAPP, cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece el Ministerio de Cultura.</p> <p>Para mejorar la eficiencia de las áreas, se ha desarrollado la aplicación de automatización interna SIAFMINC, con el cual se puede realizar el registro de personal y control de asistencia, impresión de carnet de los empleados, el registro y control del almuerzo de los empleados, registro de ausencias de los empleados (sea por permisos o licencias), control de suministro y material gastable. En adición, se cuenta con una página web institucional y redes sociales para la difusión de la información institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional, www.cultura.gob.do, -Plan de Seguridad TIC. -Política de Comunicación Institucional, -Manual de Procedimiento del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación - Proceso de backup de información, Proceso restricción de acceso al Datacenter. -Mi Culturapp, -Redes sociales, 	
--	---	--

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>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.</p> <p>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.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>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,</p>	<p>-SIAFMINC.</p> <p>Se mantiene la relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad de la información mediante políticas y buenas prácticas establecidas. Las políticas están alineadas a la PEI y la demanda de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Comunicación Institucional, -Cumplimiento Ley No. 200-04 -Evaluaciones del Portal de Transparencia de la DIGEIG, -Informes y estadísticas OAI, -Estadísticas TIC. <p>En el Ministerio de Cultura se han desarrollado canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mural Informativo, -Correos Electrónicos informativos, -Circulares, -Evaluación del desempeño, -Política de Información y Comunicación. <p>En el Ministerio de Cultura se asegura un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Socialización de manuales. -Procedimientos. -Manual de Inducción. <p>El Ministerio de Cultura cuenta con una Política de Información y Comunicación donde queda establecido los canales de</p>	<p>No se evidencia política o mecanismo para recoger, procesar, usar y almacenar la información disponible externamente.</p>
--	---	--

<p>teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>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.</p>	<p>comunicación mediante los cuales se suministran las informaciones de interés público. Además, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad.</p> <p>Evidencias: -Política de Información y Comunicación Institucional, -Canales de comunicación (vía correos electrónicos, redes sociales, teléfono) -Página web institucional, www.cultura.gob.do -OAI.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	---	-------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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 indicadores fiables para ello.</p>	<p>La gestión de la tecnología se ejecuta en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la Institución.</p> <p>Evidencias: -POA del Dpto. TIC -Automatizaciones internas a través de SIAFMINC, -MiculturAPP.</p> <p>El Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación implementó y evaluó la relación costo – efectividad para medir la efectividad en la contratación de una empresa para la gestión de las impresoras e</p>	

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <p>✓ La gestión de proyectos y tareas</p> <p>✓ La gestión del conocimiento</p>	<p>impresión, a fin de optimizar el consumo de cartuchos de impresión, equipos de impresión y papel.</p> <p>Evidencia: -Informes del Depto. TIC.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con un Plan de Seguridad Tecnológica de la Información y Comunicación el cual establece las normativas para el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología. Además, en el MINC se realizan capacitaciones al personal para el desarrollo de habilidades para el uso de los equipos tecnológicos.</p> <p>Evidencias: -Plan de Seguridad Tecnológica de la Información y Comunicación -Capacitaciones, certificaciones, listas de asistencia.</p> <p>En el Ministerio de Cultura se aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, gestión de conocimiento, actividades de formación y de mejora, en la interacción con los grupos de interés y en el desarrollo de las redes internas y externas, mediante el equipamiento e infraestructura tecnológica adecuado.</p> <p>La institución cuenta con equipos audiovisuales, laptops, proyectores, pantallas, sistema de correspondencia electrónica, internet, sistema de asistencia técnica mesa de ayuda para la solución de incidencias de TI, sistemas de telefonía IP, bases de datos, sistemas de redes.</p> <p>Evidencias: -POA TI. Outlook, web, carpetas compartidas.</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Evidencias: -Lista de asistencia. De igual forma, se logra la interacción con grupos de interés por medio de las redes sociales y accediendo a la página web institucional.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional, www.cultura.gob.do,</p> <p>Evidencias: -Reportes mesa de ayuda TI. -Equipos informáticos, -Infraestructura tecnológica, -Plan de Seguridad Tecnológica de la Información y Comunicación.</p> <p>Las TIC contribuye a la mejora de los servicios prestados a través de automatización de los internos para mejora a la eficiencia operativa mediante automatizaciones internas y el desarrollo de aplicaciones de servicios para facilitar el acceso a servicios a los grupos de interés. El Ministerio de Cultura se encuentra en proceso de desarrollo la ventanilla única de servicios que consiste en la creación de una plataforma web para facilitar al ciudadano tramitar servicios en cada una de las dependencias del Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias: -SIAFMINC. -Proceso de desarrollo de Ventanilla Única de Servicios. -Informes, reuniones, comunicaciones.</p> <p>Con la finalidad de poder ofrecer servicios online dentro del marco del Proyecto República Digital, se está llevando a cabo</p>	
---	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>proceso de simplificación de trámite de procesos claves y se trabaja para llevar los servicios que ofrece el Ministerio de Cultura a una ventanilla única de servicios mediante la creación de una plataforma web para facilitar al ciudadano el trámite de los servicios en cada una de las dependencias de la Institución.</p> <p>En adición, el Ministerio de Cultura cuenta con el desarrollo de la aplicación MiCulturAPP, que es una aplicación móvil cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece el Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia e informes de avance de reuniones, -Proceso desarrollo Ventanilla Única de Servicios -Informes, reuniones, comunicaciones, -MiculturAPP. <p>El Ministerio de Cultura, dentro de sus posibilidades, se mantiene atento a las innovaciones tecnológicas para la adquisición de equipos nuevos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA Depto. TIC, -Requerimientos de Compras de equipos tecnológicos. 	
--	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Dentro de las buenas prácticas de la organización, se recicla los cartuchos de impresión y se contrató una empresa para la gestión de las impresoras e impresión, a fin de optimizar el consumo de cartuchos de impresión y papel.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compras de cartuchos rellenos, órdenes de compra / caja chica. -Contrato con empresa. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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).</p>	<p>La ubicación de la SEDE del Ministerio de Cultura es de fácil acceso vía transporte público. Se encuentra ubicado en un sector en el centro de la ciudad. La fachada y el parqueo de la SEDE fue remodelada a fin de mejorar las condiciones del espacio físico.</p> <p>Aunque los servicios ofrecidos por el Ministerio de Cultura no se ofrecen en el mismo edificio, la ubicación de las dependencias donde se ofrecen esos servicios son de conexión accesible al transporte público.</p> <p>El Museo de Casas Reales, el Museo Fortaleza de Santo Domingo, Museo Alcázar</p>	

<p>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.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y</p>	<p>de Colón, Museo de la Familia del Siglo XIX, ubicados en la Ciudad Colonial, al igual que la SEDE, son de fácil acceso vía transporte público, además, estos museos se encuentran ubicados en el mismo sector, permitiéndoles a los usuarios obtener accesibilidad por la cercanía.</p> <p>De igual forma, las dependencias ubicadas en la Plaza de la Cultura, son de fácil acceso vía transporte público, y la cercanía que tienen una de la otra, les permite a los usuarios obtener mayor accesibilidad ahorrándoles tiempo y recursos.</p> <p>El Ministerio de Cultura está realizando remozamientos para mejorar la infraestructura de las oficinas de la SEDE y de algunas de sus dependencias, a fin de contribuir a la mejora de las condiciones de las instalaciones físicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planos de remozamientos SEDE. -Planos de remozamientos dependencias. -Fotos fachada SEDE, -Fotos parqueo, -Fotos/croquis ubicación SEDE y Dependencias. <p>El MINC está realizando remozamientos para mejorar la infraestructura de las oficinas de la SEDE y de algunas de sus dependencias, a fin de contribuir a la mejora de las condiciones de las instalaciones físicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planos de remozamientos SEDE. -Planos de remozamientos dependencias. <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y</p>	
--	--	--

<p>materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>rentabilidad de la infraestructura, equipos, materiales, instalaciones eléctricas.</p> <p>Evidencias: -Informes / Administrativa</p> <p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo periódica para garantizar la durabilidad y correcto funcionamiento de las unidades de transporte. También, se realizan prácticas de mantenimiento de las unidades de acondicionadores de aires y otros recursos energéticos para asegurar la durabilidad de su vida útil.</p> <p>Evidencias: -Informes, recursos enérgicos, -Facturas de mantenimiento.</p> <p>La ubicación del Ministerio de Cultura es de fácil acceso vía transporte público. Las instalaciones de la SEDE cuentan con acceso a aparcamiento adecuado. Para ofrecer una mayor capacidad de aparcamiento de vehículos, se realizó una remodelación del parqueo, garantizando así la adecuada accesibilidad física tanto a los empleados como a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: -Fotos remodelación parqueo. -Foto/croquis ubicación SEDE.</p> <p>El Ministerio de Cultura mantiene y gestiona sus activos físicos mediante las normativas establecidas en la Ley sobre Bienes Nacionales No. 1832 de 1948.</p> <p>Evidencias: -Manual de Procedimientos Depto. Activo Fijo.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	---	-------------------------

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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Mediante el proceso de Simplificación de Trámite llevado a cabo con la asistencia del MAP, se identificó, levantó y documentó procesos claves. Los procesos levantados están pendientes de revisión por el MAP.</p> <p>De igual forma, en el Ministerio de Cultura se está realizando levantamientos de procesos de apoyo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Informes reuniones de trabajo con BUDALI.-Manuales de Procedimientos Depto. de Compras y Contrataciones, Dirección Jurídica, Depto. de Activo Fijo, Oficina de Acceso a la Información, del Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Comunicaciones. <p>Los procesos son identificados y asignados a los responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">-Manuales de Procedimientos de procesos.	<p>No se evidencia la frecuencia, ni un mapa de proceso, ni la identificación de todos los procesos del Ministerio.</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Como resultado del autodiagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno, se elaboró la Metodología y Política de la Valorización y Administración de Riesgos (VAR).</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Evidencia: -Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgo. La planificación de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la Institución.</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>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).</p>	<p>Evidencias: -PEI, -POA</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>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.</p>	<p>En el MINC se asignan recursos a los procesos conforme al nivel de importancia relativa que tiene los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos.</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Evidencias: -POA, -Presupuesto Institucional. Mediante el proceso de Simplificación de Trámite llevado a cabo con la asistencia del MAP y el Consejo Nacional de Competitividad, se identificó, levantó y documentó procesos claves.</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>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</p>	<p>Evidencias: -Informes reuniones sobre avances.</p>	<p>No se evidencia.</p>

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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).</p> <p>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.</p>	<p>El uso e impacto de las TIC en el Ministerio de Cultura es evaluado por la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y de la Comunicación (OPTIC), utilizando una herramienta de medición con la que se evalúa de manera sistemática los esfuerzos y avances en materia de implementación de las TIC, el avance del gobierno electrónico, atención ciudadana, gobierno abierto y e-Participación, infraestructuras tecnológicas y los servicios en líneas.</p> <p>El conjunto de datos evaluados se denomina Índice de uso TIC e Implementación de e-Gob (ITICge). En ese sentido el Ministerio de Cultura logró una puntuación de 67.83 en este indicador.</p> <p>Evidencia: -Resultados ITICge.</p>	<p>No se evidencia prácticas de benchlearning.</p>
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>El Ministerio de Cultura, con la elaboración del PEI 2018-2021, identifica los productos y servicios utilizando una metodología de trabajo que involucró al personal técnico y directivo de la Institución. Esta metodología</p>	

	<p>incluyó talleres de socialización y reuniones. Durante el proceso de la Planificación Estratégica, se identificaron y actualizaron los productos y servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>Evidencias: -PEI. -Talleres de socialización. -Lista de servicios y productos.</p>	
<p>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.).</p>	<p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Encuesta de satisfacción 2018, 2019.</p>	
<p>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.</p>		No se evidencia.
<p>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.</p>		No se evidencia.
<p>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.</p>		No se evidencia.
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con la Política de Información y Comunicación, donde queda establecidas las políticas de buenas prácticas que asegura que la información ofrecida a los</p>	

	<p>ciudadanos/clientes es adecuada, fiable y accesible.</p> <p>En cumplimiento con la Ley de libre acceso de información pública No. 200-04, el Ministerio de Cultura publica todas las informaciones referentes a la Institución en su Portal de Transparencia, el cual se accede ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do.</p> <p>Además, el Ministerio cuenta con varios canales de comunicación a través de Twitter, Instagram, Youtube y Facebook disponibles a estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional, www.cultura.gob.do , -Evaluación del Portal de Transparencia - OAI, -Redes sociales, -Política de Información y Comunicación. 	
<p>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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con una página web institucional, donde queda establecidos los horarios de trabajo de la SEDE y las dependencias.</p> <p>Cabe resaltar que en la Institución se ha extendido el horario de recepción de llamadas hasta las 6:00 pm, logrando ofrecer mayor accesibilidad a información para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	

	Además, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad. Evidencia: -Página web institucional, www.cultura.gob.do .	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	El Ministerio de Cultura, en cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura. Evidencias: -Print screen del sub-portal, -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311.	

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.		No se evidencia.
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordinan y ajustan procesos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas. Evidencias: -Convenios/acuerdos de capacitación o formación con instituciones (INAP, INFOTEP), -Acuerdos y convenios con sectores.	

<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura maneja sus registros institucionales a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera y mantiene interacción e intercambio con los socios en la cadena de prestación de servicios. Evidencia: -SIGEF.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con grupos de trabajo tanto para trabajar con las organizaciones externas como para trabajar con proveedores de servicios. Evidencias: -Comité de Compras, -Comité de Seguridad Laboral, -Comité de Calidad para la Aplicación del Modelo CAF. -Comité de Calidad para la Simplificación de Trámites con el MAP. -Comité NOBACI.</p>	
<p>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).</p>	<p>Se crean las condiciones e iniciativas para incentivar la participación de los colaboradores en actividades, como Feria de Libro, Carnaval entre otros. Evidencias: -Informes sobre actividades.</p>	
<p>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).</p>	<p>En la Institución se manejan iniciativas transversales en la gestión de los procesos. Evidencias: -Informes avances seguimiento del POA, -Autoevaluación NOBACI, -Autoevaluación aplicando Modelo CAF.</p>	

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
<p>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).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana basada en las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p> <p>Como resultado, el Ministerio de Cultura obtuvo una valoración global de 9.89 de 10 en la dimensión de elementos tangibles, un 9.94 de 10 en la dimensión de fiabilidad, un 9.94 de 10 en la dimensión de capacidad de respuesta, un 9.95 de 10 en la dimensión de seguridad, y por último un 9.90 de 10 en la dimensión de empatía.</p> <p>Evidencias -Informe Encuesta de satisfacción 2019.</p> <p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Como parte de este proceso, se desarrolló un plan de acción tomando en cuenta las mejoras y/o necesidades detectadas en los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de satisfacción 2019. -Plan de Acción desarrollado.</p> <p>En la dimensión empatía, los ciudadanos/clientes perciben que el horario de atención al público, la facilidad en la localización de las instalaciones, la facilidad con que se consigue citas e información clara y comprensible que son de un grado de satisfacción alta, con una valoración global de esta dimensión en 9.90 de 10.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción 2019.</p> <p>En cumplimiento con la Ley de libre acceso de información pública No. 200-04, el Ministerio de Cultura publica todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector tales como funcionamiento, PEI, estructura, informes, procesos en su Portal de Transparencia, el cual se accede ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional, www.cultura.gob.do , -Evaluación del Portal de Transparencia -OAI.</p>	
--	---	--

<p>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.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes perciben que el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la prestación de los servicios es muy bueno, el Ministerio de Cultura obtuvo una valoración de 9.94 de 10 en la dimensión de fiabilidad.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.</p> <p>En la dimensión empatía, los ciudadanos/clientes perciben que la atención personalizada a las diferentes necesidades de los clientes fue muy buena con una valoración global de esta dimensión en 9.90 de 10.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2019.</p> <p>En la dimensión de elementos tangibles, los clientes/ciudadanos perciben que los elementos materiales como folletos, afiches, escritos son de mucha utilidad, obteniendo el Ministerio de Cultura una valoración global de 9.89 de 10 en esta dimensión.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2019.</p> <p>En la dimensión de elementos tangibles, los clientes/ciudadanos perciben que los elementos materiales como folletos, afiches, escritos son de mucha utilidad, obteniendo el Ministerio de Cultura una valoración global de 9.89 de 10 en esta dimensión.</p> <p>Además, en la dimensión de empatía, en donde se mide la calidad de la información que se le proporciona a los clientes/ciudadanos y la utilidad y suficiencia</p>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>de la información proporcionada sobre los trámites, el Ministerio de Cultura obtuvo una valoración global de 9.90 de 10.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción 2019.</p> <p>El Ministerio de Cultura cumple con las atribuciones estipuladas en la Resolución 03-2019 emitida por el MAP, donde se establece como requerimiento el proceso de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana y la periodicidad en la que se debe de realizar dicho proceso.</p> <p>Evidencia: -Resolución 03-2019 emitida por el MAP.</p> <p>Los ciudadanos perciben que el Ministerio de Cultura es muy confiable, ya que se obtuvo una valorización de 9.94 de 10 en la dimensión de fiabilidad.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Como parte de este proceso, se desarrolló un plan de acción tomando en cuenta las mejoras y/o necesidades detectadas en los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de satisfacción 2019, -Plan de Acción desarrollado.</p> <p>El Ministerio de Cultura, en cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias: -Print screen del sub-portal, -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con el desarrollo de la aplicación MiCulturAPP, que es una aplicación móvil cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece el Ministerio de Cultura.</p> <p>También, se encuentra en proceso de desarrollo la ventana única de servicios que</p>	
---	--	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>consiste en la creación de una plataforma web para facilitar al ciudadano tramitar servicios en cada una de las dependencias del Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencia: -MiculturAPP.</p> <p>En cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público, se creó la Unidad de Equidad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p>	<p>No se evidencian indicadores.</p>
<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Evidencias: -Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público. -Unidad de Equidad de Género.</p> <p>El Ministerio de Cultura cumple con las atribuciones estipuladas en la Resolución 03-2019 emitida por el MAP, donde se establece como requerimiento el proceso de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para medir el nivel de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y una periodicidad anual para la realización de dicho proceso.</p> <p>Evidencia: -Resolución 03-2019 emitida por el MAP.</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>En la dimensión empatía, los ciudadanos/clientes perciben que el horario de atención de los servicios es muy bueno con una valoración global de esta dimensión en 9.90 de 10.</p> <p>El Ministerio de Cultura opera de lunes a viernes en horas de 8:00 am a 4:00 pm de manera presencial, en horas de 8:00 am a 6:00 pm de manera telefónica.</p> <p>Se cuenta con una página web institucional, una aplicación móvil y redes sociales que están disponibles 24/7. Los horarios de atención al público de la SEDE y las dependencias se encuentran publicados la página web institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Satisfacción 2019, -Página web institucional, www.cultura.gob.do, -Redes sociales, -MiculturAPP. <p>En la dimensión de capacidad de respuesta, los ciudadanos/clientes perciben que el tiempo de espera es muy bueno con una valoración global de esta dimensión en 9.94 de 10.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Satisfacción 2019. <p>En la dimensión de empatía, los clientes/ciudadanos la utilidad y suficiencia de</p>	<p>No se evidencia.</p>

	<p>la información proporcionada sobre los trámites es muy bueno, el Ministerio de Cultura obtuvo una valoración global de 9.90 de 10. Además, el Ministerio de Cultura cuenta con una página web institucional, la aplicación móvil MiculturAPP, y redes sociales donde se ofrece amplia información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Satisfacción 2019, -Página web institucional, www.cultura.gob.do -MiculturAPP, -Redes sociales. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con los siguientes canales de información: página web institucional, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, MiculturAPP, Oficina de Acceso a la Información (OAI), recepción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional, www.cultura.gob.do -Estadísticas solicitudes de OAI, -Redes sociales, -MiculturAPP, -Asistencia presencial y telefónica en área de Recepción. <p>El Ministerio de Cultura cuenta con una (1) plataforma tecnológica que permite la publicación de información para la disponibilidad de los ciudadanos/clientes a</p>	<p>Con excepción de las solicitudes de información que se tramita en la OAI, no se evidencia indicadores de eficiencia.</p>

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>través de los siguientes canales de información: página web institucional, asistencia presencial y telefónico en área de Recepción, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Facebook, Instagram, Twitter, Youtube y la aplicación MiculturAPP.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional, www.cultura.gob.do, -Redes sociales, -Estadísticas e informes OAI.</p> <p>El Ministerio de Cultura realiza monitoreo del cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: -Informes avances POA. -Evaluaciones de desempeño.</p> <p>En cumplimiento a la Ley de libre acceso a la información pública No. 200-04, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través del enlace disponible en el Portal de Transparencia en la página web institucional.</p> <p>Evidencias: -Informe mensual de la Oficina de la OAI. -Evaluaciones del Portal de Transparencia por la DIGEIG.</p>	<p>No se evidencia.</p>
--	--	-------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura, en cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311.</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura.</p> <p>Desde enero 2020 hasta octubre 2020 no se han recibido quejas, reclamaciones o sugerencias a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Print screen del sub-portal. -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311. 	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
--	--	---

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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional que se realizó, a nivel de los colaboradores, un 25% está muy de acuerdo y un 57% está de acuerdo en que el Ministerio de Cultura es el mejor lugar para trabajar, un 17% se mantuvo neutro y solo un 9% estuvo en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 12)</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Un 54.63% percibe estar de acuerdo y un 37.04% muy de acuerdo sobre el conocimiento del impacto del trabajo que realiza el Ministerio de Cultura. Un 7.41% se mantuvo neutro y solo un 0.93% estuvo en desacuerdo. (pregunta 14)</p> <p>En cuanto a rendimiento y productividad la percepción de los colaboradores fue favorable, un 57% de los colaboradores perciben estar de acuerdo que la estructura de su área de trabajo está alineada para el cumplimiento de los objetivos, un 25% está muy de acuerdo, un 21% se mantuvo neutro y solo un 5% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 28)</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p> <p>Los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que se fomenta la participación en la toma de decisiones, un 38.89% de los colaboradores están de acuerdo en que se de los empleados participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora, un 18.52% está muy de acuerdo, un 25% se mantuvo neutro y un 17.6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 31). La comunicación y conocimiento de misión visión y valores se observa favorable por los colaboradores. Un 39.81% perciben estar de acuerdo en que los superiores comunican y hacen conocer la misión, visión y valores de la Institución, un 24.07% perciben estar muy de acuerdo, mientras que in 18.52%</p>	
--	--	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>se mantuvo neutro y solo aproximadamente un 17.59% estuvo en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 37)</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. Los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que se fomenta la participación en la toma de decisiones, un 38.89% de los colaboradores están de acuerdo en que se de los empleados participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora, un 18.52% está muy de acuerdo, un 25% se mantuvo neutro y un 17.6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 31). Un 55% de los colaboradores están de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo de su área, un 33% está muy de acuerdo, un 18% se mantuvo neutro, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo. (pregunta 34).</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. En el Ministerio de Cultura, el 44% de los colaboradores están de acuerdo en que la Institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizada, un 16.67% está muy de acuerdo, un 27.78% se mantuvo neutro mientras que un 11.11% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 26). Un 43.37% está de acuerdo en que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa, un 18.52% está muy de acuerdo, un 28.70% se mantuvo neutro, mientras que un 7.41% está</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 62) Un 39% de los colaboradores perciben estar de acuerdo en denunciar los actos de corrupción en su área de trabajo, un 36% está muy de acuerdo, un 29% se mantuvo en neutro, mientras que un 4% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 56). Un 34.26% de los colaboradores está de acuerdo de que se sancionan acciones de intimidación y maltrato según las normativas establecidas, un 21.3% está muy de acuerdo, un 30.56% se mantuvo neutro, mientras que un 13.89% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 5) Un 47.22% de los colaboradores está muy de acuerdo en que se trabaja con transparencia y legalidad en sus áreas de trabajo, un 46.3% está de acuerdo, un 3.7% se mantuvo neutro, mientras que solo un 2.78% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 13) Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. En cuanto a mecanismos de consulta y dialogo, un 35% de los colaboradores está de acuerdo que existen comités que captan las sugerencias de los empleados para implementar mejoras, un 10% está muy de acuerdo, un 38% se mantuvo neutro, mientras que un 25% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 18) Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p>	
---	--	--

6. La responsabilidad social de la organización.		No se evidencia la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social que realiza el Ministerio de Cultura.
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Un 48.15% de los colaboradores está de acuerdo que sus supervisores son servidores públicos ejemplares, un 38.89% está muy de acuerdo con esta percepción, un 9.62% se mantuvo neutro, mientras que solo un 3.7% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 42)</p> <p>Un 48% de los colaboradores del Ministerio de Cultura está de acuerdo de que sus supervisores les proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de sus trabajos y cumplimiento de metas, un 37% está muy de acuerdo, un 13% se mantuvo neutro, mientras que un 10% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 25)</p> <p>Un 55.56% de los colaboradores está de acuerdo en que perciben que sus supervisores son austeros en el manejo de los recursos del área, un 25.93% está muy de acuerdo, un 14.81% se mantuvo neutro, mientras que un 3.7% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 44)</p> <p>Un 52.78% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que sus</p>	

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>supervisores tienen la capacidad de lograr los objetivos institucionales sin aumentar el gasto, un 28.7% está muy de acuerdo, un 15.74% se mantuvo neutro, mientras que un 2.78% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 57)</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. Un 49.07% de los colaboradores está de acuerdo en que los procedimientos del Ministerio de Cultura están actualizados, un 14.81% está muy de acuerdo, un 17.59 se mantuvo neutro, mientras que un 18.51% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 30)</p> <p>Existe una percepción favorable sobre la práctica de implementación de propuestas y soluciones para la simplificación de los procesos de trabajo. Un 52.78% es de acuerdo con esta percepción, un 15.74% está muy de acuerdo, un 21.30% se mantuvo neutro, mientras que un 10.19% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 49)</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. Los colaboradores perciben de manera favorable que la distribución de trabajo se realiza de acuerdo a las capacidades o competencias. Un 51.85% está de acuerdo con esta percepción, un 34.26% está muy de acuerdo, un 10.19% se mantuvo neutro,</p>	
--	--	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>mientras que un 3.7% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 61)</p> <p>Los colaboradores del Ministerio de Cultura tienen conocimiento de los mecanismos existentes para el reconocimiento del personal. Un 37.96% está de acuerdo con esta percepción, un 10.19% está muy de acuerdo, un 29.63% se mantuvo neutro, mientras que un 22.22% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 16)</p> <p>Un 40.74% de los colaboradores está de acuerdo que los supervisores reconocen los logros de las metas asignadas de sus colaboradores, un 29.63% está muy de acuerdo, un 20.37% se mantuvo neutro, mientras que un 9.26% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 32)</p> <p>Un 49.07% de los colaboradores está de acuerdo de que el Ministerio de Cultura se realizan evaluaciones del persona y cuenta con un sistema de compensación y beneficios , un 13.89% está muy de acuerdo, un 22.22% se mantuvo neutro, un 14.82% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 64)</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p> <p>Un 50% de los colaboradores está de acuerdo de que se reconoce el logro de resultados en sus áreas de trabajo, un 22.22% está muy de acuerdo, un 17.59 se mantuvo neutro,</p>	
---	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>mientras que un 10.19% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 1)</p> <p>Evidencia: Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p> <p>Los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que se fomenta la participación en la toma de decisiones, un 38.89% de los colaboradores están de acuerdo en que se de los empleados participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora, un 18.52% está muy de acuerdo, un 25% se mantuvo neutro y un 17.6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 31)</p> <p>Un 55% de los colaboradores está de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo de su área, un 33% está muy de acuerdo, un 18% se mantuvo neutro, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo. (pregunta 34)</p> <p>Un 52.78% de los colaboradores está de acuerdo de que en sus áreas de trabajo se busca innovar en la forma de brindar los servicios, un 28.70% está muy de acuerdo con esta percepción, un 13.9% se mantuvo neutro, mientras que un 4.63% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 3)</p> <p>Un 47.22% está de acuerdo con la percepción de que los supervisores de sus áreas de trabajo los alienta a ser creativos y toman en cuenta formas innovadores en la realización de sus labores. Un 37.96% está muy de acuerdo con</p>	
---	---	--

	<p>esta percepción, un 11.11% se mantuvo neutro, mientras que un 3.71% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 48)</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>Un 54.63% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que en sus áreas de trabajo se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, un 27.78% está muy de acuerdo con esta percepción, un 12.04% se mantuvo neutro, mientras que un 5.6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 27).</p> <p>Un 48.15% de los colaboradores está de acuerdo de que el Ministerio de Cultura realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, un 23.15% está muy de acuerdo con esta percepción, un 21.3% se mantuvo neutro, mientras que un 7.4% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 45).</p> <p>Un 56.48% de los colaboradores está de acuerdo en que se fomenta la celebración de las aportaciones laborales de sus compañeros de trabajo, contribuyendo a un ambiente</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>laboral favorable, un 37.96% está muy de acuerdo con esta percepción, un 3.70% se mantuvo neutro, y solo un 1.86% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 46).</p> <p>Un 34.26% de los colaboradores está de acuerdo de que se sancionan acciones de intimidación y maltrato según las normativas establecidas, un 21.3% está muy de acuerdo, un 30.56% se mantuvo neutro, mientras que un 13.89% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 5).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p> <p>Un 47.22% de los colaboradores está en acuerdo con la percepción favorable de que el MINC es una institución que les permite dedicar tiempo a sus familias, fomentando así un balance entre el trabajo y la familiar. Un 27.8% está muy de acuerdo con esta percepción, un 16.67% se mantuvo neutro, mientras que solo un 8.3% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 9).</p> <p>Un 46.30% está muy de acuerdo con la percepción de que el Ministerio de Cultura ofrece apoyo a sus colaboradores en tiempos de urgencia familiares, un 45.37% está de acuerdo, un 5.56% se mantuvo neutro, mientras que un 2.78% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 40).</p>	
---	---	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En cuenta al horario de trabajo, el 51.85% está de acuerdo con la percepción de que en su área de trabajo se respeta el horario laboral establecido, un 39.8% está muy de acuerdo, un 5.6% se mantuvo neutro, mientras que un 2.78% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 60).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. Existe una percepción favorable de que se ofrecen oportunidades de promoción en el Ministerio de Cultura, sin distinción de género. Un 41.67% está de acuerdo con esta percepción, un 22.22% está muy de acuerdo, un 25% se mantuvo neutro, mientras que un 11.11% está en desacuerdo o muy en desacuerdo. (pregunta 66).</p> <p>Un 34.26% de los colaboradores está de acuerdo de que se sancionan acciones de intimidación y maltrato según las normativas establecidas, un 21.3% está muy de acuerdo, un 30.56% se mantuvo neutro, mientras que un 13.89% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 5).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. Un 47.22% está de acuerdo con la percepción de que en el Ministerio de Cultura existe buenas condiciones de seguridad e higiene para la realización laborales de sus colaboradores, un 20.37% está muy de acuerdo, un 17.59% se mantuvo neutro,</p>	
---	--	--

	<p>mientras que un 14.81% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 8).</p> <p>Un 56.48% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que el Ministerio de Cultura toma las iniciativas oportunas para dar respuesta a las observaciones sobre limpieza y de seguridad, un 18.52% está muy de acuerdo, un 18.52% se mantuvo neutro, y un 6.48% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 59).</p> <p>Un 48.15% de los colaboradores está de acuerdo de que el Ministerio de Cultura realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, un 23.15% está muy de acuerdo con esta percepción, un 21.3% se mantuvo neutro, mientras que un 7.4% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 45).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	Un 42.59% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que en el Ministerio de Cultura se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera, un 13.89 está muy de acuerdo con esta percepción, un 27.78% se mantuvo neutro y un 15.74% está	

2. Motivación y empoderamiento.

en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción.

Evidencia:

-Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.

Los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que se fomenta la participación en la toma de decisiones, un 38.89% de los colaboradores están de acuerdo en que se de los empleados participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora, un 18.52% está muy de acuerdo, un 25% se mantuvo neutro y un 17.6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 31).

Un 55% de los colaboradores está de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo de su área, un 33% está muy de acuerdo, un 18% se mantuvo neutro, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo. (pregunta 34).

Un 52.78% de los colaboradores está de acuerdo de que en sus áreas de trabajo se busca innovar en la forma de brindar los servicios, un 28.70% está muy de acuerdo con esta percepción, un 13.9% se mantuvo neutro, mientras que un 4.63% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 3).

Un 47.22% está de acuerdo con la percepción de que los supervisores de sus áreas de trabajo los alienta a ser creativos y toman en cuenta formas innovadores en la realización de sus labores. Un 37.96% está muy de acuerdo con

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>esta percepción, un 11.11% se mantuvo neutro, mientras que un 3.71% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 48).</p> <p>Los colaboradores del Ministerio de Cultura tienen conocimiento de los mecanismos existentes para el reconocimiento del personal. Un 37.96% está de acuerdo con esta percepción, un 10.19% está muy de acuerdo, un 29.63% se mantuvo neutro, mientras que un 22.22% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 16).</p> <p>Un 40.74% de los colaboradores está de acuerdo que los supervisores reconocen los logros de las metas asignadas de sus colaboradores, un 29.63% está muy de acuerdo, un 20.37% se mantuvo neutro, mientras que un 9.26% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 32).</p> <p>Un 49.07% de los colaboradores está de acuerdo de que el Ministerio de Cultura se realizan evaluaciones del persona y cuenta con un sistema de compensación y beneficios , un 13.89% está muy de acuerdo, un 22.22% se mantuvo neutro, un 14.82% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 64).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional. De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional aplicada, un 46.30% de los</p>	
---	--	--

	<p>colaboradores está de acuerdo de que en el Ministerio de Cultura se promueve la cultura de la profesionalización, un 24.07% está muy de acuerdo con esta percepción, un 16.67% se mantuvo neutro, mientras que un 12.96% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 67).</p> <p>Un 46.30% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que el Ministerio de Cultura ofrece un programa de capacitación alineado a sus funciones, un 17.59% está muy de acuerdo con esta percepción, un 25% se mantuvo neutro, mientras que un 11.11% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 17).</p> <p>Un 51.85% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional, un 20.37% de los colaboradores está muy de acuerdo, un 16.67% se mantuvo neutro, mientras que un 11.11% está en desacuerdo y muy en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 2).</p> <p>Un 45.37% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que la capacitación que recibe le ayuda a mejorar su desempeño laboral, un 36.11% está muy de acuerdo, un 12.04% se mantuvo neutro, y un 6.48% está en desacuerdo con esta percepción. (pregunta 33).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p> <p>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).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>El Ministerio de Cultura cumple con lo estipulado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación. De enero a octubre de 2019, se registraron un total de 452 permisos y 1,140 acciones de personal (vacaciones). De febrero 2019 a octubre 2019, el promedio de la tasa de rotación mensual es de 0.50% (5.8 (promedio de salidas) /1169.5 (promedio de empleados).</p> <p>Evidencias: -Permisos año 2019. -Acciones de personal 2019. -Rotación de personal mensual de 0.50% en el 2019.</p> <p>En el Ministerio de Cultura se aplicó una encuesta de clima organizacional, en la que participó una muestra seleccionada de 134 empleados de los diferentes niveles y grupos ocupacionales clasificados según los Grupos Ocupacionales I, II, III, IV y V. De la población muestral de 134 empleados, participaron 108 colaboradores, mostrando un nivel de participación de 80.6% y un nivel de abstención de 19.40% representado a 26 colaboradores que no participaron.</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional.</p> <p>En cumplimiento a la Ley de Función Pública No.41-08 y al Reglamento de Evaluación del Desempeño y Promoción del Servidor Público</p>	<p>No se evidencia indicadores 2020.</p> <p>No se evidencian indicadores.</p>

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>No. 525-09, se realiza evaluaciones del desempeño de los colaboradores del Ministerio de Cultura cada año.</p> <p>Se empezó a implementar los acuerdos de desempeño en marzo de 2019, por lo que aún no se han cuantificados los resultados de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicaciones de la Dirección de Recursos Humanos solicitando a las áreas realizar sus acuerdos de desempeño. -Acuerdos de Desempeño colaboradores. <p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional aplicada a los colaboradores, se refleja una percepción favorable del involucramiento y participación de los empleados en las mejoras de las actividades. Los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que se fomenta la participación en la toma de decisiones, un 38.89% de los colaboradores están de acuerdo en que se de los empleados participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora, un 18.52% está muy de acuerdo, un 25% se mantuvo neutro y un 17.6% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 31)</p> <p>Un 55% de los colaboradores está de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo de su área, un 33% está muy de acuerdo, un 18% se mantuvo neutro, mientras que un 2% estuvo en desacuerdo. (pregunta 34)</p>	<p>No se evidencia índices del nivel.</p>
---	--	---

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Un 52.78% de los colaboradores está de acuerdo de que en sus áreas de trabajo se busca innovar en la forma de brindar los servicios, un 28.70% está muy de acuerdo con esta percepción, un 13.9% se mantuvo neutro, mientras que un 4.63% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 3)</p> <p>Un 47.22% está de acuerdo con la percepción de que los supervisores de sus áreas de trabajo los alienta a ser creativos y toman en cuenta formas innovadores en la realización de sus labores. Un 37.96% está muy de acuerdo con esta percepción, un 11.11% se mantuvo neutro, mientras que un 3.71% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 48).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional aplicada a los colaboradores, se percibe un nivel de uso alto de las tecnologías de la información y la comunicación. Un 50.93% de los colaboradores está muy de acuerdo en que para el desempeño de sus funciones laborales es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicación, un 37.96% está de acuerdo con esta percepción, un 7.41% se mantuvo neutro, y un 3.71% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 68).</p> <p>Un 50% de colaboradores está de acuerdo con la percepción de que se utiliza eficientemente</p>	
--	--	--

<p>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).</p> <p>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.).</p>	<p>las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los procesos, trámites y servicios, un 35/19% está muy de acuerdo, un 10.19% se mantuvo neutro, y un 4.63% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 70).</p> <p>Un 47.22% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que en su área de trabajo tiene la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones, un 37.96% está muy de acuerdo con esta percepción, un 12.04% se mantuvo neutro, y solo un 2.78% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 71).</p> <p>Evidencia: -Informe Resultados de la Encuesta sobre Clima Organizacional</p> <p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional aplicada, un 46.30% de los colaboradores está de acuerdo de que en el Ministerio de Cultura se promueve la cultura de la profesionalización, un 24.07% está muy de acuerdo con esta percepción, un 16.67% se mantuvo neutro, mientras que un 12.96% está en desacuerdo y muy en desacuerdo. (pregunta 67).</p> <p>En el año 2019, se organizó una capacitación de Cortesía Telefónica con un total de 12 horas de formación, y una capacitación de Servicio al Cliente con un total de 8 horas de formación.</p> <p>Evidencias: -Lista de asistencia. -Certificados de capacitaciones.</p>	
---	--	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El mecanismo para el reconocimiento al personal se realiza anual por medio de bono por desempeño.</p> <p>Evidencia: -Bono por desempeño.</p>	<p>No se evidencia una política de reconocimiento a empleados o equipos de trabajo que incentive al logro de metas individuales y/o grupales, ni la cantidad de reconocimiento individual y de equipos.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>En el 2020 no se han reportado casos de dilema ético.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El Ministerio de Cultura participó y ofreció soporte a la Jornada en contra del Dengue que organizó el Ministerio de Salud Pública a fin de reforzar las medidas de control y prevención del dengue. A esta actividad participaron empleados de la Institución.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia de empleados.</p>	<p>No se evidencia frecuencia, ni mediciones.</p>

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
<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o</p>		<p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p>

<p>global).</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.). 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.). 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 de energía renovable, etc.). 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). 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.). 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.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 		<p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p> <p>No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en este aspecto.</p>
--	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Cultura mantiene relaciones y alianzas relevantes y adecuadas con otras instituciones y grupos de interés para el fortalecimiento de la gestión.</p> <p>Evidencias: -Lista de acuerdos interinstitucionales. El Ministerio de Cultura mantiene una presencia adecuada en los medios de comunicación, en las redes sociales y en la página web institucional, www.cultura.gob.do.</p> <p>Además, la Dirección de Comunicaciones mantiene constante monitoreo del grado de cobertura positiva y negativa que recibe el Ministerio de Cultura por los medios de comunicación.</p> <p>Evidencia: -De enero 2020 hasta octubre 2020, el Ministerio de Cultura ha participado en múltiples entrevistas en programas de televisión y entrevistas en programas de radio de difusión masiva.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia de mediciones.</p> <p>No se evidencia mediciones</p>

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>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 a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>-Procedimiento para el monitoreo de medios, Manual de Procesos, Dirección de Comunicaciones.</p> <p>-Redes sociales,</p> <p>-Página web institucional, www.cultura.gob.do</p> <p>Durante el 2019, El Ministerio de Cultura ha ofrecido apoyo económico para 11 empleados en situación de desventaja.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Lista de ayuda económica 2019 de RRHH.</p> <p>El Ministerio de Cultura participó y ofreció soporte a la Jornada en contra del Dengue que organizó el Ministerio de Salud Pública a fin de reforzar las medidas de control y prevención del dengue. A esta actividad participaron empleados de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Lista de asistencia de empleados.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con el Teatro Orquestal Dominicano (TODO), un programa de formación artística para jóvenes con diferentes discapacidades y creado en el marco de las políticas de inclusión social. La agrupación está integrada por 170 personas en diferentes áreas artísticas, teatro, danza moderna, ensamble de percusión, ballet folclórico, coro, plástica e interpretación en verso.</p> <p>Además, el Ministerio de Cultura organiza todos los años el Desfile Nacional de Carnaval, en donde se apoya la participación de personas y comunidades de las distintas provincias del</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia mediciones.</p> <p>No se evidencia mediciones.</p>
--	---	---

<p>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).</p> <p>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</p>	<p>país para desfilas sus muestras carnavalesca en comparsas y carrozas.</p> <p>En adición, el Ministerio de Cultura también cuenta con la organización de la Feria de Libro Internacional y la Feria de Libro Regional, en donde participan librerías, intelectuales, escritores, poetas, artistas y otros grupos de interés, en una variada gama de opciones literarias y culturales tales como charlas, coloquios, conferencias, conversatorios, talleres y diversas presentaciones artísticas.</p> <p>Evidencia: -Fotos del Teatro Orquestal Dominicano -Fotos del Desfile Nacional de Carnaval y Feria del Libro.</p> <p>El Ministerio de Cultura organiza con frecuencia distintos encuentros de intercambio de conocimientos e información relacionados a la cultura, el patrimonio, y la gestión cultural. Entre ellos, se ha organizado:</p> <p>Además, el Ministerio de Cultura, dentro del marco de la Feria de Libro Internacional y la Feria de Libro Regional, ofrece conferencias, coloquios, charlas y conversatorios abiertas de conocimientos e información literaria y cultural.</p> <p>Evidencias: -Lista de Conferencias Organizadas por MINC.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con un Comité de Seguridad para el monitoreo y prevención de riesgos laborales.</p>	<p>No se evidencia mediciones.</p> <p>No se evidencia mediciones.</p>
--	--	---

<p>saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>En la Institución se ha organizado talleres de primeros auxilios, extinción de incendios y evacuación de emergencia. Además, en la institución se realiza actividades para fomentar la preservación de la salud de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias: -Fotos Conferencia: Cáncer de Mama, Tormenta Tropical, Riesgo Laboral -Lista de asistencia talleres extinción de incendios, Primeros Auxilios y Evacuación.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	--	-------------------------

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
<ul style="list-style-type: none"> 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.). Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 	<p>Se monitorean de forma sistemática los indicadores relacionados al logro e impacto de los objetivos y metas para productos y servicios del Ministerio de Cultura a través de los POAs y el seguimiento que se le da al mismo.</p> <p>Evidencias: -Presupuesto institucional. -POA. -Informes plan operativo.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. • Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. • Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con el desarrollo de la aplicación MiCulturAPP, que es una aplicación móvil cuyos usos principales son:</p> <p>Facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece el Ministerio de Cultura.</p> <p>También, se encuentra en proceso de desarrollo la ventanilla única de servicios, y el proceso de simplificación de trámite que se está llevando a cabo con la asistencia del MAP para llevar a los servicios en línea, evidencia una estrategia para productos y servicios centrada en los grupos de interés.</p> <p>Para mejorar la eficiencia de las áreas, se ha desarrollado la aplicación de automatización interna SIAFMINC, con el cual se puede realizar el registro de personal y control de asistencia, impresión de carnet de los empleados, el registro y control del almuerzo de los empleados, registro de ausencias de los</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>
---	---	---

	<p>empleados (sea por permisos o licencias), control de suministro y material gastable.</p> <p>Evidencias: -MiCulturAPP, -Proceso desarrollo de Ventanilla Única de Servicios, informes, reuniones, comunicaciones.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. • 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). 	<p>El Ministerio de Cultura organiza su gestión humana de acuerdo a los lineamientos establecidos por el MAP, la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación, que establece las directrices y herramientas para el desarrollo de las competencias del personal, basado en el desempeño laboral. Este modelo de gestión humana está alineado al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Para la gestión administrativa y financiera, el Ministerio de Cultura sigue los lineamientos establecidos por los Órganos Rectores, según lo establecido para el Estado.</p> <p>Evidencias: -Estructura organizativa, -Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, -Ejecución presupuestaria, -Presupuesto Institucional,</p>	<p>No se evidencia.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • 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.). 	<p>-Informes de seguimiento al POA.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con el desarrollo de la aplicación MiCulturAPP, que es una aplicación móvil cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, transmisión en vivo de eventos, biblioteca de eventos ya realizados, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, acceso a la Plataforma de servicios en línea que ofrece el Ministerio de Cultura.</p> <p>También, se encuentra en proceso de desarrollo la ventana única de servicios, y el proceso de simplificación de trámite que se está llevando a cabo con la asistencia del MAP para llevar a los servicios en línea, evidencia una estrategia para productos y servicios centrada en los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -MiCulturAPP, -Proceso desarrollo de Ventanilla Única de Servicios, informes, reuniones, comunicaciones.</p> <p>El Ministerio de Cultura ha aplicado el uso de la Tecnología de la Información en la eficiencia administrativa y operativa.</p> <p>Además, a través del Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación se contrató una empresa para la gestión de las impresoras</p>	<p>No se evidencia la medición y resultados de desempeño.</p> <p>No se evidencia. No se evidencia.</p>
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. • 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. • Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera. 	<p>e impresión, a fin de optimizar el consumo de cartuchos de impresión, la compra de equipos de impresión y papel.</p> <p>Evidencias: -MiCulturAPP, -Proceso desarrollo de Ventanilla Única de Servicios, informes, reuniones, comunicaciones. -Informes del Depto. TIC.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con una Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100% sobre el funcionamiento de la organización.</p> <p>Evidencias: -Reportes e informes de la Unidad de Auditoría.</p> <p>A la fecha del 12 de noviembre del 2020, el cumplimiento de los objetivos presupuestarios aprobados en DIGEPRES para la SEDE de este Ministerio de Cultura ascienden a un 70% de ejecución, con respecto al total aprobado.</p> <p>Evidencia: -Ejecución presupuestaria, -Presupuesto institucional.</p> <p>El Ministerio de Cultura cuenta con una Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100% sobre el funcionamiento de la organización.</p> <p>Evidencias: -Reportes e informes de la Unidad de Auditoría.</p>	<p>No se evidencia.</p>
---	--	-------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes financieros, -Procesos de compras. 	
---	--	--

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.