



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador:**  
Clara Mercado

**Evaluador (es)**  
Jesús Emmanuel Castillo  
Luis Polanco  
Verónica Sánchez  
Ana Castillo  
Elias Perez

**Santo Domingo, República Dominicana  
29 de julio de 2021**

## RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Cultura (MINC), como institución dirigente de las políticas públicas culturales en la República Dominicana y responsable de articular las acciones del Sistema Nacional de Cultura, ha desarrollado acciones tendentes a mejorar y estandarizar sus procesos, en consonancia con las atribuciones que le concede la Ley No. 41-00 de Cultura y tomando como base las directrices que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF. En ese sentido, como paso inicial, en fecha seis (6) de noviembre de 2020 fue designado el Comité de Calidad del Ministerio de Cultura, con la finalidad de orientar a los procesos de autodiagnóstico que orienten nuestras acciones a la mejora continua.

En los avances hacia la mejora continua, el Ministerio de Cultura ha replicado ejemplos basados en buenas prácticas de organizaciones excelentes que orientan su accionar a la identificación de fortalezas y/o áreas de mejora, sin limitarnos a los ejemplos revisados. En ese sentido, a los fines de realizar el presente informe han sido considerados y aplicado los pasos contenidos en el documento “Capacitación o Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública” elaborado por el MAP, lo que ha permitido, identificar en cada criterio y sus correspondientes Subcriterio, los puntos fuertes y las áreas de mejora.

A continuación, resumimos los puntos fuertes contenidos en los diferentes criterios, saber:

- Formulación y socialización del Plan Estratégico 2021-2024 del Ministerio de Cultura, en donde fueron levantadas y priorizadas las principales necesidades de la institución y del Sistema Nacional de Cultura, definido un marco estratégico y agrupados los objetivos institucionales en ejes estratégicos que permitirán abordar de manera integral todos los elementos generales y prioritarios requeridos por el sector cultural y establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo.
- Implementación de buenas prácticas en la administración de la institución, reflejadas en los indicadores de monitoreo. En el caso de la transparencia, a través de la medición realizada en su portal, el Ministerio de Cultura registró un 100% durante los meses de enero y febrero.
- Tomando como referencia, el escrutinio de uno de nuestros servicios misionales, el Ministerio de cultura alcanzó el 94% de satisfacción general, lo que evidencia niveles sobresalientes en nuestra capacidad de respuesta y fiabilidad en nuestros servicios.

En virtud de los resultados obtenidos a través de la autoevaluación, el Ministerio de Cultura se compromete a continuar el proceso de mejora continua, estandarización de sus procesos y armonización de las realidades institucionales con la prestación de sus servicios.

**Comité de Calidad  
Ministerio de Cultura**

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

Conducir el Sistema Nacional de Cultura, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas de manera eficiente, participativa, inclusiva y diversa, salvaguardando el patrimonio cultural, las manifestaciones creativas y los derechos culturales.

#### I.1.2 VISIÓN

Ser una institución cohesionada, fortalecida, moderna, y eficaz que responda a los desafíos del desarrollo cultural sostenible a través de la participación de todos los sectores con iniciativas innovadoras y creativas que propicien la cultura como un ente de desarrollo.

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

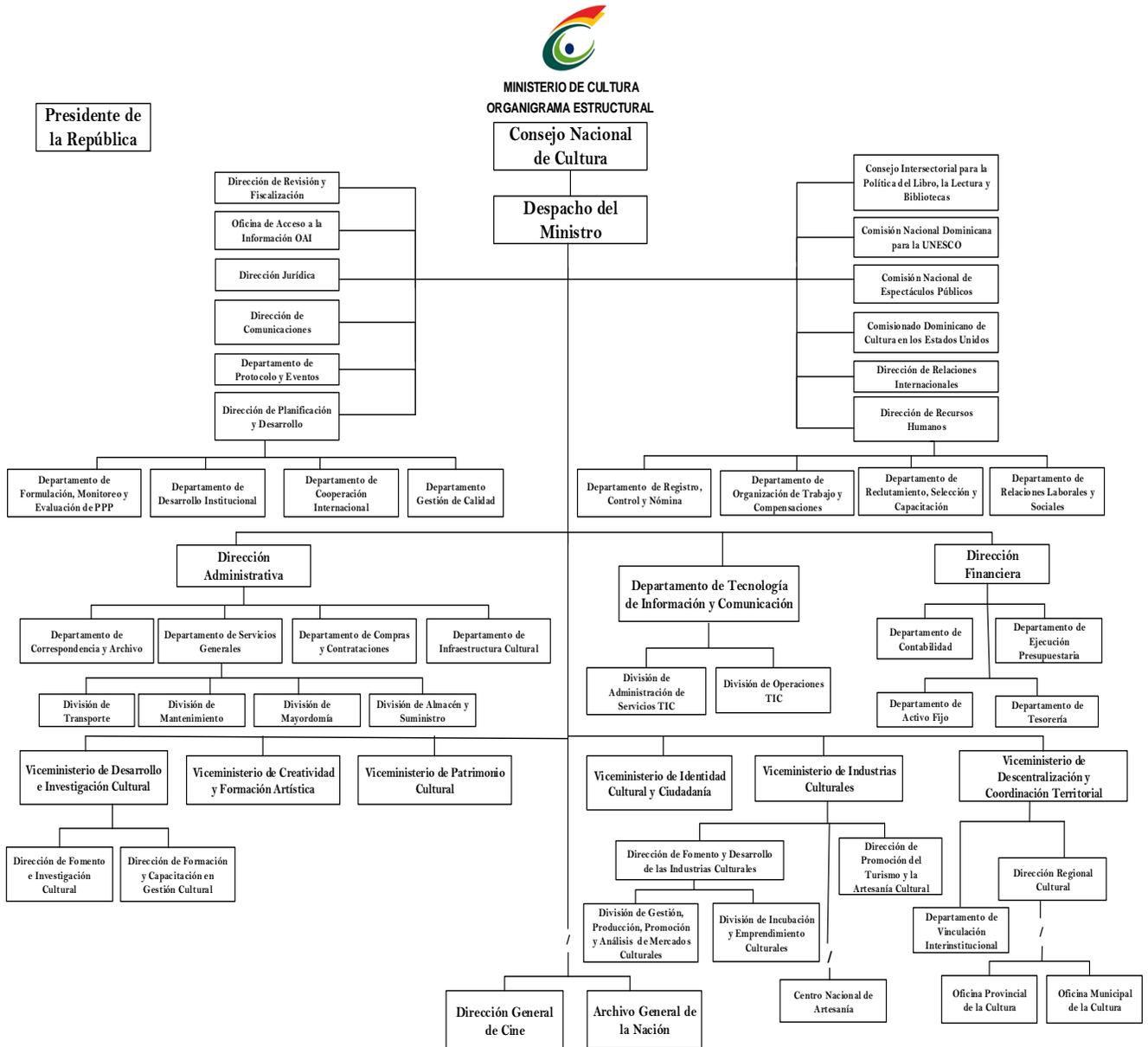
- Ética
- Transparencia
- Compromiso
- Respeto
- Calidad en el Servicio
- Resiliencia
- Innovación

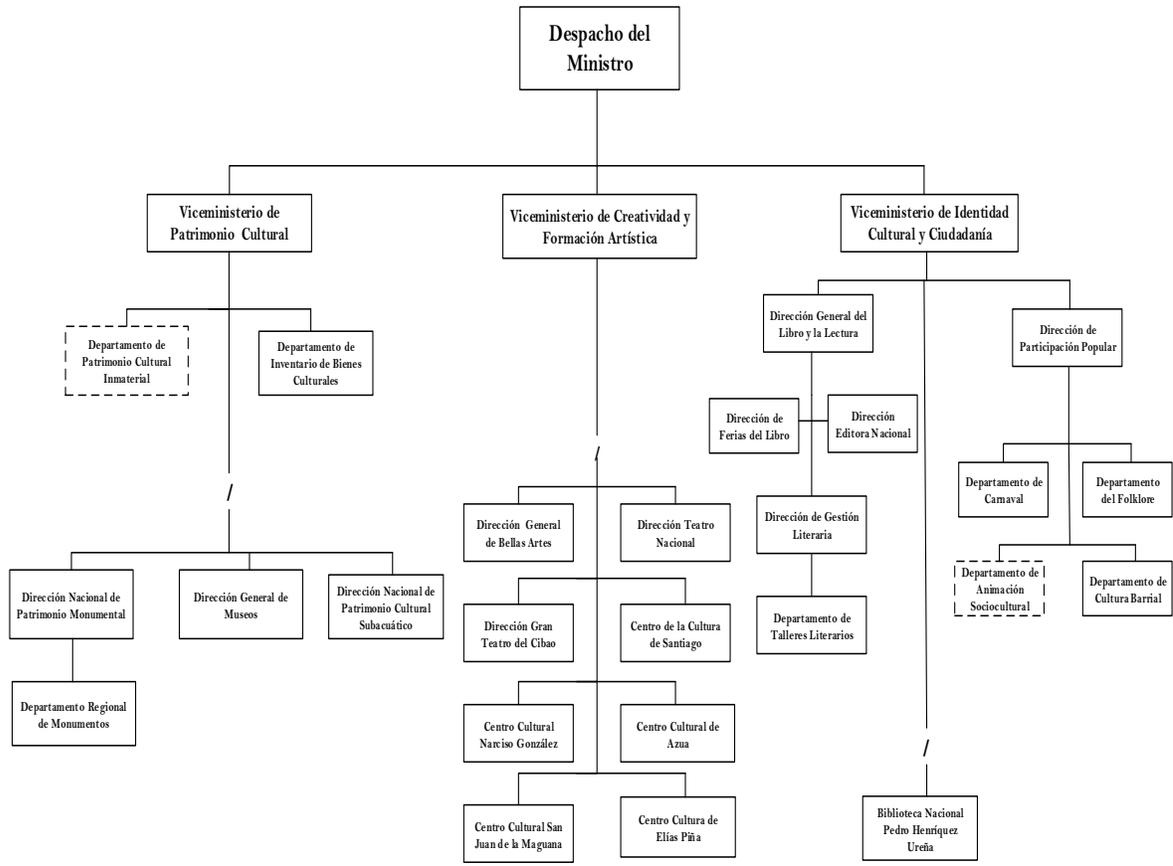
#### I.1.4 BASE LEGAL

Mediante la Ley 41-00, de fecha 28 de junio del año 2000, fue creada la Secretaría de Estado de Cultura como instancia de nivel superior, encargada de coordinar el Sistema Nacional de Cultura. A partir de la promulgación de dicha Ley quedaron transferidas todas las instituciones culturales estatales para que dependieran directamente de la Secretaría de Estado de Cultura.

#### I.1.5 SERVICIOS

- Solicitud de permiso para la construcción en Patrimonio Monumental.
- Uso de lugares públicos para eventos.
- Solicitud de espacios para exposiciones en el Museo de Arte Moderno.
- Solicitud de permisos para sesiones fotográficas en la Fortaleza Ozama.
- Solicitud de visitas escolares al Museo de las Casas Reales.





## I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas)

Líneas Estratégicas	Objetivos Estratégicos
<b>Fortalecimiento Institucional</b> →	1.1 Fortalecer y consolidar el Sistema nacional de cultura, para lograr el desarrollo cultural y acceso de la ciudadanía a los bienes y servicios culturales a través de la descentralización y participación. 1.2 Implantar y establecer un sistema de Gestión de la Calidad orientado a la mejora continua de las operaciones, la gestión humana y la infraestructura tecnológica institucionales.
<b>Difusión de la Cultura</b> →	2.1 Promover y fomentar nuestras manifestaciones culturales a nivel nacional e internacional 2.2 Fortalecer los vínculos entre nuestra cultura y la diáspora.
<b>Conservación y Salvaguarda del Patrimonio Material e Inmaterial</b> →	3.1 Salvaguardar las manifestaciones del Patrimonio Cultural Inmaterial en los territorios. 3.2 Fomentar el Patrimonio cultural inmueble en los territorios. 3.3 Preservar, facilitar el acceso y concienciar sobre el Patrimonio Cultural Mueble nacional.
<b>Fomento y Desarrollo de las Industrias Culturales y Creativas</b> →	4.1 Fomentar las industrias culturales tradicionales y no tradicionales, y los mercados de bienes y servicios culturales como instrumentos para el desarrollo sostenible. 4.2 Desarrollar mecanismos que fortalezcan el intercambio de productos culturales con el Sector Turismo.
<b>Fortalecimiento del Sistema de Formación Artística Especializada</b> →	5.1 Fortalecer el Sistema de enseñanza de las Bellas Artes. 5.2 Robustecer la formación en temas de cultura y el Sistema de Escuelas Libres.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El Ministerio de Cultura (MINC) identificó sus principales fortalezas institucionales, de acuerdo a los criterios establecidos, según se detalla a continuación:

- Plan Estratégico Institucional (PEI) innovador y actualizado, alineado a la estrategia nacional para el cuatrienio 2021-2024,
- Conocimiento masivo de la nueva misión, visión y valores institucionales.
- Activación del nuevo Comité de Ética Institucional, y la socialización masiva del Código de Ética Institucional con todos los empleados, para afianzar el compromiso institucional con la ética y transparencia en la administración pública.
- Nuevo Comité de Transversalización con Enfoque de Género, alineado con los propósitos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del Plan Nacional Contra Violencia de Género y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 94% de índice de Satisfacción Ciudadana.
- 100% en Transparencia según evaluación de Portales de Transparencia de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- Relanzamiento de MiculturAPP, que cuenta con 500 descargas desde la AppStore, y sirve principalmente para publicar los eventos del MINC, dar acceso a la biblioteca de música y videos, a lecturas de libros de autores dominicanos y presenta recomendaciones sobre lugares para visitar.
- Fomento a la innovación y digitalización mediante la realización de recorridos virtuales a los museos pertenecientes a la institución, a través del portal web <https://roundme.com/@museosvirtualesrd>.
- Nuevos canales de comunicación externa MiCultura y comunicación interna INFOCULTURA, de circulación mensual, vía impresa y digital, para visualizar las acciones relevantes de la institución.
- Plan de Capacitación Institucional alineado a las expectativas y demandas actuales de los empleados.
- Clima laboral satisfactorio para los empleados de la institución.
- Personal altamente calificado y comprometido con la institución en áreas como calidad y satisfacción ciudadana, innovación y cumplimiento de objetivos institucionales.

## 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

### 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

#### 2.1.1 LIDERAZGO

- No se evidencia el registro de los procesos misionales de la institución, a los fines dar cumplimiento íntegro al Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.
- No se evidencia certificación EFQM y Norma ISO 9001.

#### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- No se evidencia la diagramación del PEI 2021-2024, para dar cumplimiento íntegro de si se tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.
- No se evidencia socialización del PEI preliminar con representación de grupos de interés durante sesión del Consejo Nacional de Cultura, para dar cumplimiento íntegro al Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.
- No se evidencia si la institución comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.
- No se evidencia sesiones de Monitoreo POA.

#### 2.1.3 PERSONAS

- No se han realizado Concursos Públicos.
- No se evidencia actividades formativas en el área de gestión de riesgo.
- No se evidencia participación de la ASP-MINC en comisiones de personal, para dar respuesta íntegra a si se involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.
- No se evidencia la realización de acciones de mejora derivadas de las encuestas a los empleados sobre el guía laboral.
- No se evidencia implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP).
- 

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia elaboración de la Carta de Compromiso al Ciudadano.

- No se evidencia el brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad, para dar respuesta al Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

#### 2.1.5 PROCESOS

- No se evidencia documentación de procedimientos para procesos misionales, para dar respuesta íntegra al Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.
- No se evidencia como el MINC impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.

### 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

#### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia como el Ministerio de Cultura hace diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género o discapacidad).
- No se evidencian los resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- No se evidencia elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano en la institución.

#### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se realiza la medición sobre la responsabilidad social.
- No se evidencia la medición del impacto de la digitalización en la organización.
- No se evidencia la medición de la agilidad de la organización.

#### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad, para dar respuesta íntegra al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional, el Subcriterio 8.1 Mediciones de percepción.
- No se evidencia la medición de la reputación de la organización.
- No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad sobre acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.
- No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones.

- No se evidencia encuesta de percepción de la sociedad en el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.
- No se evidencia mediciones para dar respuesta íntegra al Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se evidencian mediciones para dar respuesta íntegra al Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público, en lo referente a:
  - Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
  - Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.
  - Resultados de la implementación de reformas del sector público.
- Y en el Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia, no se presentan evidencias en lo concerniente a:
  - Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.
  - Eficacia de las alianzas.
  - Resultados de reconocimientos.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

La realización del Autodiagnóstico Institucional del 2021 del Ministerio de Cultura (MINC), ha sido una experiencia enriquecedora y productiva. Nos ayudó a conectar con nuestra institución, conocer desde las diversas áreas transversales todas las fortalezas que tenemos, el valor que agregamos a la sociedad como ministerio y las áreas que debemos fortalecer para seguir optimizando calidad frente a los ciudadanos.

### 4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.