



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES

FECHA:

AGOSTO 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

<p>Ejemplos Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>	<p>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</p>	<p>Areas de Mejora</p>
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes, a raíz de su Desconcentración del Ministerio de Cultura, efectiva desde enero del 2019, formuló y desarrolló su primer Plan Estratégico Institucional 2019-2022, incluyendo Misión, Visión de la institución, siendo en ese entonces socializado con los empleados y grupos de interés.</p> <p>Con la llegada de esta nueva gestión, se estableció un nuevo marco de valores alineado con la Misión y Visión de la institución; actualizando y socializando ampliamente con los colaboradores.</p> <p><u>Evidencias:</u> -Plan Estratégico Institucional 2019-2022 incluyendo Misión-Visión-Valores. -Documento actualizado sobre nueva Misión, Visión y Valores de la DGBA y captura de correo de socialización.</p>	<p>Está pendiente desarrollar un Plan Estratégico Institucional 2022-2024 de acuerdo a la nueva realidad del plan de gobierno, y tomando en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional.</p>

<p>Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>		
	<p>La Dirección General de Bellas Artes ha asegurado una comunicación de la misión, visión y valores, además de los objetivos estratégicos y operativos a todos los empleados y grupos de interés, buscando que el personal se sienta identificado con los mismos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Foto de Misión, Visión y Valores colocado en el Mural Institucional. -Captura de correo de socialización. -Listado de Asistencia a Talleres de Inducción Oct-2020, donde se socializa Misión-Visión-Valores con todo el personal de nuevo ingreso. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando</p>		<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia.</p>

<p>periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>La institución cuenta con una Comisión de Ética Pública, que se rige por las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y apoya al personal a tratar dilemas éticos o de conflictos de intereses.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de Reunión de conformación de la Comisión de Ética Pública. - Matriz Plan de Trabajo 2020. - Código de Ética Institucional DGBA. 	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>		
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Las actividades llevadas a cabo por la CEP de la institución cumplen con fomentar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de la celebración del Día Nacional de la Ética Ciudadana. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>La institución actualizó en 2018 su estructura organizacional y elaboró el <i>Manual de Organización y Funciones</i> con la asesoría permanente y aprobación del MAP.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama Estructural aprobado 2018. - Manual de Organización y Funciones. <p>A partir de la realización del Plan Operativo Anual 2021, se produce un documento consolidado de la institución en general, que incluye todos los niveles y áreas, con los objetivos y resultados cuantificables esperados.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - POA 2021 (DGBA) 	<p>No se evidencia</p>
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el primer trimestre del 2020, se realizó un levantamiento estructural general que arrojó la necesidad de reorganizar espacios físicos y de personal a fin de alcanzar un mejor desempeño y gestión en la institución de cara a este nuevo organigrama.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de aprobación del nuevo organigrama de la DGBA. - Comunicación informando cambios estructurales en espacios físicos (mudanza de oficinas). 	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes cuenta con un Manual de Valoración de Riesgos con su Matriz de Riesgo, la cual contempla un Plan de Acción para gestión de los mismos. Y actualmente, se encuentra inmerso en la implementación de las normas básicas de control interno.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Valoración de Riesgos aprobado por el MAP. - Matriz de Riesgo contenida en el Manual de Valoración de Riesgos. - Informes de avances en la implementación de la NOBACI. 	<p>No se evidencia el cumplimiento de todos los requisitos para la implementación de las normas NOBACI.</p> <p>Tampoco se elaboran informes trimestrales del Plan Operativo Anual.</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución se encuentra actualmente en el ejercicio de implementar satisfactoriamente la Autoevaluación Anual CAF.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autodiagnóstico CAF 2021 	<p>No Contamos con una certificación en ISO 9001:2015 ni avalada por la Certificadora AENOR.</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se ha creado el Portal Web de la Dirección General de Bellas Artes bajo la asesoría de la OPTIC, y se ha aumentado significativamente (en un 70%) la interacción a través de redes sociales y medios interactivos con los grupos de interés externos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Link Portal Web Institucional. -Captura del feed de redes sociales de la institución con cantidad de seguidores. - Video de rendición de cuenta 1er año de gestión. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución ha dado pasos concretos en la creación de equipos de trabajo y los diversos Comités de Compra y Contrataciones, de Calidad, CAMWEB. Además de que habilita espacios y salones para la realización de sus reuniones.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución que conforma el Comité de Compras y Contrataciones. 	

<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución que conforma el CAMWEB. - Comunicación que conforma el Comité de Calidad <p>La institución maneja una política de comunicación interna principalmente a cargo de RR. HH. Dispone de canales de comunicación como: correo electrónico institucional, mural informativo, comunicaciones personalizadas. A nivel externo, también cuenta con Redes Sociales, Portal Institucional, presencia frecuente en periódicos con notas de prensa alusivas a las actividades artísticas que realiza. Por último, se evidencia la vinculación al Sistema 311 para quejas, reclamos, consultas y denuncias para dar seguimiento constante a la ciudadanía.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografía de Mural Informativo. - Captura de Correo Institucional, Portal Web y Redes Sociales. - Fotografía de Buzón de Sugerencias físico - Captura de Plataforma Sistema 311. 	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución elabora Planes de Mejora, a partir de los Autodiagnósticos CAF que realiza. Se monitorean los avances en los puntos de mejora y se presentan Informes de Avances en la Implementación de dichos puntos.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 1er Informe de Avance en Plan de Mejora CAF 2020 - 2do Informe de Avance en Plan de Mejora CAF 2020 	<p>No se evidencia la implementación de la ISO 9001:2015.</p>

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se realizan reuniones esporádicas con el personal para comunicar informaciones generales sobre cambios o reestructuraciones pertinentes en la institución, donde también a veces se comunican los resultados de evaluaciones y auditorías aplicadas a la institución.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de Rendición de Cuentas de la Dirección de Gestión y Difusión de las Artes (1er Semestre de 2021) - Presentación PPT sobre (1er Semestre de 2021) de la DGDA. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Anualmente el Comité de Ética Pública evalúa el cumplimiento del Código de Pautas Éticas por parte de la MAE de la institución, verificando que actúa de acuerdo con los objetivos y valores organizacionales y es ejemplo para los colaboradores.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de Pautas Éticas. <p>La institución cuenta con su Código de Ética Institucional, el cual constituye un reglamento interno y pautas que promueven una cultura de confianza mutua y de respeto entre los empleados. Así mismo, en el CEI está incluida una Declaración de Igualdad y No Discriminación, igual que un Compromiso de Tolerancia Cero al Acoso Sexual,</p>	

<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>para evitar acciones discriminatorias en la institución. <u>Evidencias:</u> <i>-Declaración de igualdad y no discriminación (Pág. 44, CEI).</i> <i>-Compromiso de tolerancia cero al acoso sexual (Pág. 45, CEI).</i></p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados</p>	<p>Se evidencia la presencia de los buzones de quejas y sugerencias, para atender las opiniones de los clientes internos, en los casos que aplique. Además, se realizó en el año 2020 la primera Encuesta de Clima Organizacional, que arrojó informaciones relevantes relacionadas a la organización. <u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto del Buzón de Sugerencias. - Tabulación de la Encuesta de Clima Organizacional. <p>La institución, de manera anual y a través de cada supervisor, elabora los Acuerdos de Desempeño de sus colaboradores tomando en cuenta los objetivos organizacionales y le da el seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios. Además, cuenta con un Plan de Capacitación vinculado a la detección de necesidades a fines de formar a los colaboradores y lograr los objetivos de la organización. <u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Desempeño de los colaboradores correspondientes al año 2019. - Plan de Capacitación 2021. <p>Los encargados de área delegan funciones de autoridad en los colaboradores de sus respectivas áreas. <u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones delegando funciones. <p>El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Formulario de Detección de Necesidades de</p>	

<p>desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Capacitación que de manera anual los supervisores de cada área completan, con el propósito de elaborar un Plan anual de Capacitación dirigido a todos los colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Detección de Necesidades. - Plan Anual de Capacitación. - Listado de Asistencia de una de las capacitaciones. 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución entrega cada año bonos por desempeño.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación al MAP solicitando otorgar los bonos por desempeño. 	<p>No existe en la Institución un Programa de Reconocimiento aprobado que otorgue, por ejemplo, premios por Excelencia, por Puntualidad, al Mérito por Años de Servicio, entre otros.</p>

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas</p>	<p>La institución llevó a cabo Encuestas de Expectativas a los grupos de interés durante el 2020, que arrojó datos relevantes sobre la organización.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuesta de Expectativas. 	<p>La institución no realiza de manera constante Encuestas de Visitantes (a salas, exposiciones, espectáculos artísticos) que le permita conocer si las necesidades han sido satisfechas conforme a su solicitud.</p> <p>No se ha encontrado evidencia de que la institución haya participado en la revisión de proyectos de ley, normativa o plan estratégico que hayan realizado las</p>

<p>desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>		<p>autoridades políticas relacionados a la materia de la organización.</p>
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección General de Bellas Artes identifica las políticas públicas relacionadas al quehacer de la institución. Por ejemplo, con la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La DGBA alinea todas las acciones de la institución con las políticas públicas contenidas en el Plan de Gobierno 2020-2024, así como con las Metas Presidenciales concernientes al Sector Cultural, asumidas por el Presidente Luis Abinader.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance en Metas Presidenciales. - POA 2021 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución realiza constantes encuentros, reuniones y acercamientos con grupos de interés (embajadas, otras autoridades públicas, asociaciones profesionales, etc.) en pos de buscar soluciones en conjunto a las necesidades históricas de la institución y el sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos e informes de reuniones. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en aquellas actividades ligadas o asociadas a la naturaleza de la DGBA, participando en inauguraciones, donaciones de equipos o planteles, puestas en circulación, lanzamientos, y otro tipo de eventos; siendo invitados por el MINC u organizaciones representativas del sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografías de las actividades. 	

<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado más de una campaña publicitaria, vía redes, para crear conciencia pública acerca de la misión de la organización, como de la historia artística de nuestro país, el folklore dominicano y las bellas artes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capturas de campañas “Aprende lo nuestro”, “obra del mes”, etc. 	
---	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		<p>No se evidencia un plan con objetivos estratégicos mediante el entorno externo abarcando el cambio legal, político, variables socioculturales.</p>
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés, constituidos por los estudiantes de las escuelas de Bellas Artes, las instituciones y público de las compañías nacionales y los productores que contratan el servicio de las salas y los espacios de la</p>	<p>No se evidencia una gran cobertura en la publicidad en difusión de los servicios ofrecidos por la entidad a nivel nacional.</p>

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>DGBA .Los resultados son comunicados a los grupos de interés a través de los diferentes medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas, fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés, agendas de trabajo, fotos, correo. • Difusión de las informaciones por las redes sociales de la institución <p>La Institución mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Estas informaciones son recopiladas por Encuestas de satisfacción focalizadas.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución cuenta con un análisis FODA que incluye los factores internos y externos que influyen a la Dirección General de Bellas Artes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis FODA - Reubicación del personal en áreas correspondientes a su formación profesional 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se ha traducido la misión y visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, y a corto plazo la planificación operativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico en elaboración 2021-2024, • POA Consolidado 2021 • Informes de socializaciones y consultorías del PEI. 	<p>No se realiza seguimiento sistemático al cumplimiento de los resultados.</p>

<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación. Las cuales han sido escuchadas y analizadas.</p> <p>Se realiza la Planificación Operativa Anual para programar y desarrollar la ejecución del presupuesto Institucional. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2021 <p>Presupuesto físico financiero.</p>	<p>No se ha registrado recientemente una socialización frecuente y actualizada con los grupos de interés.</p> <p>No se evidencia jornada de responsabilidad social y diversidad en las estrategias de la organización.</p> <p>No se ejecuta el Informe Trimestral del POA por todas las unidades correspondientes, Informe de Metas establecidas e Informe de Presupuesto Ejecutado para obtener los avances en los mismos.</p>
--	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta 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) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización,</p>	<p>La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la DGBA y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la nueva planificación estratégica. • POA Consolidado <p>La Institución desglosa en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada Unidad, donde se establece el nivel de cambio esperado en cada actividad. Evidencias:</p>	<p>No se evidencia un informe de revisión para verificar los avances en la planificación anual establecida.</p> <p>No se evidencia un reporte trimestral o semestral de lo ejecutado por las unidades según el POA programado.</p>

<p>partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POA. <p>Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras a los directores y/o encargados: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Minutas de reuniones. <p>Se realiza el monitoreo trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informe de monitoreo trimestral. <input type="checkbox"/> Memoria Anual Institucional. 	<p>No se evidencian reuniones con los colaboradores de la institución y dependencias socializando los objetivos de la entidad a fin de obtener mejores resultados.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes identifica conjuntamente con grupos de interés la importancia de aplicar la innovación tecnológica para el mejor beneficio de los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>evidencias:</p>	

<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portal WEB - Medios sociales de las escuelas y/o academias a nivel nacional - Clases Virtuales - Inscripción y Reinscripción Online <p>La Dirección General de Bellas Artes realiza acuerdos con instituciones y embajadas para impulsar los servicios brindados por la institución como la Formación Artística, así como la difusión de las compañías artísticas a nivel nacional e internacional.</p> <p>evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de eventos realizados - Capacitaciones <p>Los resultados obtenidos son manifestados a los grupos de interés para fines de conocimiento y beneficios a través del servicio utilizado por los mismos.</p> <p>evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones (curso, talleres) recibidos 	<p>No se ha realizado un debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> <p>No se garantiza un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados.</p>
---	---	---

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes se encarga de que sus políticas de RRHH estén alineadas al Plan Estratégico institucional acuerdo a la Ley de Función Pública No. 41-08 y la Ley de Seguridad Social No.87-01.</p> <p>Evidencias: Registros por el Sistema Sasp, no objeciones.</p>	<p>No se evidencia</p> <p>Nuestra institución está solicitando cambio en nuestra estructura organizativa para tener una oficina de Unidad de Género.</p>

<p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>		<p>Nuestra institución está a la espera de aprobación del Manual de Cargos para realizar los concursos</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La DGBA trabaja anualmente el acuerdo del Desempeño a los empleados de como lo establece la ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencia: - Acuerdo del desempeño de cada colaborador</p>	<p>Actualmente no se evidencia, pero si estamos proyectando un área de unidad de género, y que se inicie la aplicación de la política de género.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública. 	<p>Actualmente se trabaja en la evaluación del currículo del personal para ser asignada a las áreas correspondientes según sus conocimientos y las necesidades de personal de los departamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expediente de los colaboradores - Carta/Solicitud de Traslado <p>Trabajamos en la actualidad en realizar capacitaciones constantes para mantener actualizado el currículo del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos capacitaciones - Circular - Asistencia 	<p>No se realiza una capacitación acorde a las necesidades solicitadas por área.</p> <p>No se evidencia un plan de desarrollo personal y de formación consensuado</p>

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso, así como a través de los colaboradores, encargados de área dan orientación al nuevo personal para incorporarse a sus funciones.</p> <p>Se mueve el personal de manera interna según los conocimientos y capacidades.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se han llevado a cabo diferentes capacitaciones por medio virtuales. Evidencias: Listado de participación Fotos de capture</p> <p>Se lleva a cabo una planificación para todo lo que es la formación de nuestros colaboradores.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el</p>		<p>No se verifica una promoción para implementar una comunicación abierta y de motivación para el trabajo en equipo.</p>

<p>aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Contamos con un Buzón de quejas y sugerencias para el uso de los colaboradores</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de Sugerencias - Circular 	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La entidad llevó a cabo la encuesta del clima organizacional a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP)</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de la Encuesta - Comunicación con el Informe Diagnóstico <p>Se creó un comité del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) que han estado llevando a cabo procesos que aseguran la seguridad laboral.</p>	<p>Estamos trabajando con la selección para formar la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>No se evidencia</p>

<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se promueve el teletrabajo de personal identificado. También se fomenta la integración familiar. Evidencias: - Correos de trabajos asignados. - Circular</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		<p>No se ha llevado a cabo en la planificación apoyo a las actividades sociales, culturales y deportivas.</p>

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La institución identifica los socios claves necesarios, como proveedores, productores, etc. Y se está trabajando en nuevas relaciones interinstitucionales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de Proveedores - Fotos de reuniones - Comunicaciones - Contratos 	
<p>2) Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Hemos realizado acuerdos de colaboración social con instituciones gubernamentales. Así como acuerdos socioeconómicos con instituciones como JOICA y KOICA, de intercambio académico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones - Acuerdos - Fotos - Correos Electrónicos <p>Nos encontramos en el proceso de revisión y evaluación de alianzas nuevas y futuras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartas - Comunicaciones - Fotos de los encuentros. <p>La institución ha llevado a cabo encuentros apropiados de alianza público-privada. En la actualidad trabajamos en nuevos acuerdos y alianzas tanto en el sector público y privado.</p> <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DGCINE AYUNTAMIENTOS MUNICIPALES PATRONATOS INAFOCAN</p>	<p>En espera del cierre de acuerdos.</p>

<p>5) Asegurar los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>MESCYT EMBAJADAS</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de reuniones de alianzas - Fotos - Comunicaciones - Becas. <p>Se evidencia que la institución selecciona los proveedores de cara a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de clientes con certificación de Proveedores del Estado. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores, entre ellos la DIGEIG. Tiene publicado en su portal toda la información concerniente a la estructura y al funcionamiento interno de la Institución, la ejecución del presupuesto, entre otras informaciones de interés sobre dicho órgano supervisor.</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, entre otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo:</p>	<p>Evidencia: Página Web Reportes de Transparencia Memorias Institucionales Revisión trimestral o semestral del POA</p> <p>Contamos con una participación activa a través de las redes sociales, de proyectos y actividades artísticas donde los ciudadanos/usuarios pueden interactuar con la institución. Por otro lado, a través de nuestros festivales agrupaciones artísticas de la sociedad civil, participan activamente en eventos nacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Correos Institucionales - Prensa y Comunicación. <p>Contamos con un buzón de sugerencias, un Comité de Ética que se encarga de manejar las denuncias institucionales, un buzón de sugerencias que tramita las quejas tanto internas como externas e implementamos encuestas de calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Buzón - Correos electrónicos - Redes sociales <p>En la página Web de nuestra Institución se destacan los servicios disponibles, así como en redes sociales.</p> <p>Evidencia: Página Web Carta compromiso</p>	
---	--	--

el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La Gestión Financiera está alineada a los objetivos del plan estratégico y presupuesto institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico. - Presupuesto físico financiero institucional. <p>La Dirección General de Bellas Artes cuenta con un Departamento Administrativo y Financiero, que evalúa y toma decisiones y elabora un presupuesto de acuerdo con los objetivos del plan estratégico y el Manual de Riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de riesgo - Presupuesto <p>Realizamos ejecuciones mensuales con la proyección de gastos por mes. La nómina de empleados y la ejecución presupuestaria están disponible en la sección “Transparencia” de nuestra página Web el mismo es reportado para ser publicado en transparencia</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIGEF, vigente hasta diciembre de 2020. 	

<p>4) Asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de ejecución Metas Físicas y Financieras a DIGEPRES - Página web <p>Aseguramos la gestión de los recursos financieros utilizando el SIGEF, que provee un sistema contable eficaz y transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIGEF - Proyecciones presupuestarias <p>Contamos con el sistema de ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) SIGEF, vigente hasta diciembre de 2020. b) Formulario de Ejecución presupuestaria. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Somos una institución descentralizada que tiene su propia responsabilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto financiero 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Sistema de Digitalización de la Información y documentación por departamentos. Evidencia: -Base de datos disponibles. - Archivos</p>
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El Departamento de prensa y Comunicaciones, así como de acceso a la información realiza una recopilación de las informaciones relevantes de la institución y sus departamentos.</p>
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El Departamento de Tecnología, promueve el uso de las comunicaciones digitales, para potencializar y agilizar los procesos. Evidencia: - Sistema de telecomunicaciones - El uso del Internet - Correos electrónicos - Sistema de huellas digital</p>
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante. Evidencia: a) Página Web b) Redes Sociales</p>
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia que cada departamento de la institución monitorea toda la información interna y externa, para un mejor manejo de los procesos. Evidencia: - Comunicaciones selladas y firmado</p>

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución difunde la información en cascada diaria para manejo y conocimiento de los Directores y sus dependencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo Electrónico b) Mural institucional <p>A través del Departamento de RRHH, se imparten cursos para el buen manejo y amplitud de conocimiento del personal. Así como material informativo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual de inducción. - Código de ética institucional. <p>Listados de asistencia</p> <p>Las informaciones de cada departamento están contenidas en unidades de drive y archivos físicos, dispositivos electrónicos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivos físicos. - Correos institucionales. 	
--	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. 	<p>Contamos con equipos que favorecen y agilizan para la infraestructura tecnológica de la institución</p> <p>La Institución modificó su sistema de comunicaciones, optimizando los resultados. La relación de costo favorable se evidencia en una reducción rápida y considerable de facturación.</p> <p>Evidencia:</p>	<p>Aumentar el presupuesto para la adquisición de equipos que ayuden a aumentar la calidad en la automatización de los procesos.</p>

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas - IP Grand Stream <p>Contamos con una unidad de tecnología que monitorea los sistemas tecnológicos implementados en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servidor - Reportes de servicios 	
<p>sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con herramientas de servicios informativos a través de una red de correos electrónicos institucionales.</p> <p>Evidencias: Encuesta de satisfacción por servicio</p> <p>Contamos con una sección de tecnología que está pendiente de las innovaciones, hace propuestas para la implementación de mejores equipos, programas, herramientas para optimizar la obtención de resultados de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos de solicitudes y reportes - Propuestas 	<p>No se evidencia la existencia de herramienta de medición.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio</p>		<p>No evidenciamos la utilización de un método de gestión de la información.</p>

<p>entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Los usuarios de la institución cuentan con acceso al sistema a través de claves previamente establecidas. Se recurre al reciclaje de cartuchos de impresión lo cual disminuye el impacto ambiental y económico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas de relleno - Listado de Clave - Talleres de capacitación office 	<p>No se cuenta con una planificación de medición de impacto.</p>
---	---	---

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia que se han realizado modificaciones a la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y aumentar el espacio disponible, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos, divisiones y secciones de esta Dirección General de Bellas Artes.</p> <p>El inmueble está ubicado en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de Santo Domingo.</p>	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unidad de servicio de consejería - Ubicación geográfica de la institución <p>Se han realizado adecuaciones para fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de las mejoras - Talleres de integración <p>Se cuenta con áreas y personal de mantenimiento que cumplen con los requerimientos del área, áreas de depósito de almacenamientos de equipos y materiales usados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de personal de conserjería - Áreas físicas de depósitos - Facturas de compras <p>Las áreas físicas internas y externas, son facilitadas a través de solicitudes previamente evaluadas y depuradas, a productores y ciudadanos/clientes que deseen realizar ciertas actividades en los espacios del Palacio de Bellas Artes. Así como la vista de estudiantes y turistas que deseen acceder a la galería. En cuanto al área académica, nuestras escuelas son completamente gratis para la comunidad educativa que desee formación artística.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes - Permisos aprobados - Contratos. 	
--	---	--

	- Registro estudiantil	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	A través del personal de mantenimiento y conserjería se garantiza el buen uso de los recursos energéticos. Y se garantiza el transporte para desplazamientos al interior del país del personal administrativo y artístico para el desempeño de sus funciones. Evidencias: - Solicitudes de transporte para el desplazamiento al interior del personal artístico y administrativo.	La institución no cuenta con medios de transporte actualmente, se trabaja en la adquisición de minibús y camionetas y a su vez se tramita por solicitud de donaciones a embajadas.
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	Se evidencia la existencia de rampas para que los discapacitados puedan acceder a la institución. Se evidencia en la entrada de la institución que hay acceso para los discapacitados al 1er piso por medio de rampa y a los pisos siguientes por medio de ascensores. Se evidencia que la institución está ubicada en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de Santo Domingo. Evidencia: a) Foto rampas de acceso a discapacitados. b) Fotos ascensores.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se evidencia que la institución tiene establecido sus macro procesos en su mapa de procesos, el cual ha sido aprobado tanto por la MAE como por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mapa de Procesos b) Correos electrónicos, Analista del MAP 	<p>La institución se encuentra trabajando en la descripción y documentación de sus procedimientos, Manual de Políticas y Procedimientos, el cual se encuentra en revisión por el MAP.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se han evaluado procesos y factores críticos para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico, donde se describen los objetivos estratégicos alineados a la finalidad de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA - PEI <p>La institución establece responsabilidades a los encargados de cada proceso ejecutado en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reuniones con los directores y/o encargados de área 	<p>No se evidencia una matriz valoración de riesgo de la institución.</p>

5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Se están realizando los procesos de acorde a las necesidades y parámetros exigidos a la institución que conlleve cada procedimiento.	No existe una comunicación abierta con el personal correspondiente que ejecuta los procesos determinados en cada área cuando estos son modificados circunstancialmente.
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No contamos cuando con benchlearning de esta institución
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>La DGBA trabaja constantemente en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de las encuestas - Carta Compromiso (proceso de revisión por el MAP) 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Backup</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La DGBA cuenta con un servidor donde periódicamente se realizan Backup de los datos más relevantes de la institución y también recibimos los servicios de alojamiento tanto de nuestro Portal WEB como del correo Institucional de manos de la OGTIC	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros.</p>	<p>La institución cuenta con correos electrónicos y buzones de sugerencias interno/externo donde se ven involucrados los ciudadanos que son beneficiados por los servicios que ofrece la DGBA tomándose en cuenta sus opiniones, a fin de mejorar la calidad en los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción a productores, padres y estudiantes. 	<p>No se socializa con frecuencia con los padres, estudiantes, productores sobre la calidad de los servicios recibidos por la DGBA en todos los aspectos.</p>
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes ha implementado los servicios online para facilidad de sus usuarios, incorporando las clases virtuales en sus escuelas, así como la inscripción y entrega de documentos en línea.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Web (opción SERVICIOS) - 	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución implementa de manera periódica las encuestas para conseguir información objetiva de los servicios brindados al ciudadano por la DGBA, con la finalidad de obtener las fallas en el servicio.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Bellas Artes promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formato accesibles, a través de sus redes sociales, portal web difunde a los servicios con los que cuenta la institución a beneficio del ciudadano interesado en el arte.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - screenshot capture de las cuentas de redes sociales y Línea 311 Portal Web 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La DGBA presta los espacios de sus estacionamiento al Ministerio de Educación a través de contrato. cuenta con un Acuerdo con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este para la escuela de bellas artes de esa zona.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Minuta Reunión ASDE <p>La institución realiza capacitaciones e incentiva al personal a formarse a fin de lograr los objetivos y misión institucional. Los colaboradores son asignados a áreas según su formación profesional para mejor desenvolvimiento y desarrollo en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistencia Capacitaciones - Informe traslado del personal a otras áreas 	<p>No se ha realizado acuerdos interinstitucionales en su mayoría con Ayuntamientos y/o gobernaciones en las provincias/municipios donde están establecidas las escuelas/academias de Bellas Artes que benefician en el desarrollo de esas escuelas para un mejor provecho de la población estudiantil de esas comunidades.</p> <p>No se evidencia un sistema de información, el cual facilite el intercambio de información entre la DGBA y sus relacionados.</p> <p>No contamos con procedimientos con grupos de proveedores.</p>

<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Las unidades departamentales de la DGBA trabajan en conjunto para un mejor desarrollo en los procesos y avances en estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación solicitudes de información por correo electrónico
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La DGBA cuenta con acuerdos con instituciones gubernamentales (MINERD, Ayuntamientos) para obtención de servicios para beneficio de sus usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificación estudiantes de academias de Bellas Artes

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En promedio el 70% de los ciudadanos han valorado los servicios brindados como buenos y excelentes por la DGBA, reflejado en las encuestas realizadas junio 2020, y febrero 2021.</p> <p>En promedio el 70% de los ciudadanos han valorado los servicios brindados como buenos y excelentes por la DGBA, reflejado en las encuestas realizadas junio 2020, y febrero 2021.</p> <p>Con la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano realizaremos encuestas de medición y participación de los ciudadanos/clientes para que para formar parte de las decisiones.</p>	<p>Se va a realizar una encuesta de servicio al cliente.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Las informaciones en la página web sobre los servicios que ofrece la DGBA han sido concebidas para mayor comprensión de los usuarios. Así como la distribución de materiales promocionales e informativos en las diferentes actividades.</p> <p>Evidencias: - Portal Web, Flyer, Afiches.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>Se cuenta con esa información en nuestra página WEB. Ubicación accesible para el ciudadano, estructura habilitada para personas con discapacidad, costos de servicio al ciudadano, horarios y acceso.</p> <p>Evidencias: La estructura física, adecuada a las necesidades de los discapacitados. La percepción de los ciudadanos que reciben el servicio de la DGBA fue de un 70% calificado de bueno y un 30% de excelente</p>	<p>No se ha medido el nivel de confianza del servicio ofrecido con los ciudadanos.</p> <p>No se evidencia la realización de encuestas constantes a los usuarios para determinar cómo ha mejorado o mejora la calidad de los servicios prestados.</p> <p>No se evidencia un registro de las demandas de los usuarios para satisfacer en un gran porcentaje las necesidades de los ciudadanos.</p>
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>		

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Areas de Mejora
----------	----------------	-----------------

	(Detallar Evidencias)	
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>El buzón de quejas y sugerencias fue habilitado hace dos meses está contemplado revisarse de manera mensual por el momento no se ha presentado quejas.</p> <p>Las quejas recibidas a través de las redes sociales y la Línea 311 son contestada en un tiempo no mayor de 2 días laborable</p> <p>En el año 2019 tuvimos 49 Observaciones en expedientes devueltos y 10 Observaciones de Enero a marzo 2020</p> <p>Evidencias: Hojas de Observaciones, emitida por la contraloría.</p>	<p>No se evidencia revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p>No se evidencia.</p>

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La DGBA tiene a disposición de los usuarios y grupos de interés portal Web, redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noticias e informaciones en el portal web. www.bellasartesrd.gob.do • Facebook: BellasArtesRD, • Instagram: @BellasArtesRD, • Twitter: @BellasArtesRD 	

	Asistencia en Oficina de Acceso a la Información	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La información está disponible en nuestras redes y página Web.</p> <p>Evidencia: las publicaciones en nuestras redes sociales y página Web.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Los objetivos de rendimiento se encuentran disponibles en múltiples documentos donde se plasman los compromisos de la DGBA tales como POA, Publicación en el Portal Web www.bellasartesrd.gob.do, Documentos internos como: Calendarios de Planificación, compromiso de rendimiento frente a la organización, ligado a las metas del área donde se desempeña</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Creación de la página WEB, actualización constante de Transparencia en el portal, Oficina de Acceso a la Información habilitada en nuestras instalaciones, publicación constante en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>- Instagram, Facebook, Twitter, y página WEB.</p> <p>Horario atención al usuario: 8:00 Am a 4:00 Pm. A nivel administrativo en las Salas en horario 5:00pm a 10:00pm y en las Escuelas Artísticas en horario de 9:00 am a 5:00 Pm</p> <p>Las Redes Sociales y el portal WEB está disponibles 24/7.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera para las respuesta del servicio solicitado por los ciudadanos a las compañías artísticas/ escuelas es de 15 días laborables, a nivel administrativo dura menor tiempo según la solicitud realizada. Evidencia: Cartel.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.		
8) Costo de los servicios.	<p>El costo de los servicios de la DGBA está limitado al alquiler de los espacios, (salones y salas de teatro) nuestras escuelas ofrecen sus servicios al ciudadano totalmente gratis en sus diferentes ramas artísticas y localidades atendiendo a los principios de la educación.</p>	

<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Evidencias: Contratados de alquiler de salas</p> <p>La DGBA cuenta con brochure y formularios de información, página Web y redes sociales donde se detallan los servicios que ofrece la institución. Se realizan actividades externas donde se presentan las compañías y escuelas para promover los servicios que se brindan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brochure entregados en el área de recepción y oficinas - Videos, brochure, fotos de los eventos realizados. - Presentación canal 4 TRV dominicana 	
--	---	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias)</p>	<p>La DGBA recibe las sugerencias a través del buzón de quejas, redes sociales: @BellasArtesRD (Facebook, twitter, Instagram) y línea 311. Las mismas son contestadas según las políticas instauradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzón de Sugerencias en el área de recepción. - Informe de la OAI - Informe del Buzón 	<p>No se evidencia hay participación de grupos de interés</p> <p>No se ha implementado las quejas en su totalidad para mejoría del fortalecimiento institucional.</p>

<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha incorporado el servicio en línea para que las solicitudes externas para la presentación de las compañías artísticas.</p> <p>En la recepción, la institución y sus dependencias cuentan con turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y discapacitados. Contamos con un 70% de los usuarios Femeninos y un 30% de usuarios masculino, sin discriminación social o cultural.</p> <p>Se han establecido rampas de acceso para personas con discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos. Las salas tienen acceso de acuerdo a los criterios de accesibilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de inscripción - Fotos Rampas/ ascensores 	<p>No se evidencia ningún avance en el proceso de inscripción/ reinscripción online de los estudiantes de las Escuelas de Bellas Artes.</p> <p>No se evidencia revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>
--	--	--

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

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

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Creación de la página WEB, actualización constante de Transparencia en el portal, Oficina de Acceso a la Información habilitada en nuestras instalaciones, publicación constante en las redes sociales.</p> <p>Evidencias: - Instagram, Facebook, Twitter, y página Web.</p>	
--	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se realizó una encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Evidencia: Encuesta con sus estadísticas.</p> <p>El personal de la institución demuestra sentirse involucrado con la misión visión, valores y objetivo de la entidad en un 94.11%, según encuesta realizada en julio de 2020.</p> <p>Evidencia: - Resultado de Encuesta realizada.</p> <p>Los colaboradores en un 81.6% se involucran en los planes de mejora que son diseñados en la institución para eficientizar los servicios ofrecidos.</p>	<p>No se evidencia una continuidad efectiva a los planes de mejoras establecidos por áreas.</p>

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencias: -Encuesta Clima Organizacional 2020 -Plan de mejora 2020.</p> <p>Se evidencia que se realizaron charlas sobre: “Deberes y Derechos del Servidor Público”, “Régimen Ético y Disciplinario” y “Ética de la Gestión Pública”, en la cual ha participado alrededor del 80% de los colaboradores. Así como elecciones para elegir al Comité de Ética de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convocatorias: circulares y Correos b) Fotografías c) Registros de participantes. <p>Los colaboradores tienen conocimiento a nivel general de los mecanismos de consultas y diálogos según encuesta de julio 2020, en un 64.7%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos b) Registros de participantes. c) Encuesta de Clima Organizacional <p>Según el personal encuestado, un 82% tiene conocimiento de la responsabilidad social de la organización.</p> <p>Evidencia: Resultados encuesta</p>	<p>No se evidencia un mecanismo eficiente y de seguimiento al diálogo con los colaboradores por área de manera periódica.</p>
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia No se evidencia No se evidencia</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <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 del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se involucra la institución los altos directivos en programas y planificaciones sobre los recursos y los planes estratégicos. Evidencia; Minutas de reunión.</p> <p>Se ejecuta con los acuerdos otorgados a cada colaborador. Evidencia: Acuerdos de desempeños.</p> <p>Se crearon los correos institucionales para compartir y socializar con los colaboradores de la institución. Evidencia: Correos.</p> <p>Se está buscando nuevas formas y vías de difusión a través de acuerdos estratégicos con otras instituciones públicas y privadas y posibles acuerdos Institucionales con Organizaciones y Embajadas Evidencias Fotos de reuniones Invitaciones</p>	<p>No se evidencia</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Fueron evaluados más del 90 % de los colaboradores de la institución. Evidencias: Registro de reporte acuerdos de desempeño.</p> <p>Se evidencia el uso de tecnologías y la comunicación en las diferentes áreas administrativas de la DGBA. Se llevan a cabo los procesos de procesamientos y transmisión de información utilizada por las TIC, exceptuando el personal de mayordomía, seguridad que no los utilizan de manera directa. Evidencia: a) Encuesta de Satisfacción por servicios brindados de TIC.</p> <p>Se evidencia la planificación de las capacitaciones. Las capacitaciones realizadas al personal. Evidencia: a) POA de Capacitaciones b) Formularios necesidades de capacitación. c) Fotos. d) Listado de Inscripción.</p>	<p>No se ejecuta un plan de formación en base a la preparación profesional de los colaboradores, así como un plan de formación según el área laboral del personal</p> <p>No se evidencia</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>	<p>La DGBA, cuenta varios factores de impacto en la conciencia pública, tales como apoyo a las actividades de inclusión, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas, actividades abiertas al público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones Artísticas y talleres a nivel nacional para toda la población. - Presentaciones didácticas apoyados en la inclusión de los menos favorecidos, visitando cárceles, albergues, hogar de ancianos entre otros. 	
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Si contamos con reconocimiento a nivel nacional e internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - las diferentes presentaciones culturales a nivel nacional e internacional. - Invitaciones a festivales internacionales 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>La DGBA, a través de las compañías artísticas llega a lugares recónditos del país difundiendo el arte y la cultura a través de representaciones artísticas y actividades didácticas. Cuenta con 3 salas de teatro para grupos artísticos y productores, aulas y salones de reuniones que se facilitan en calidad de préstamos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones Artísticas y talleres a nivel nacional para toda la población. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones didácticas apoyados en la inclusión de los menos favorecidos, visitando cárceles, albergues, hogar de ancianos entre otros. - Escuelas artísticas - Comunicaciones 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>A Través del uso de las salas de teatro el mercado artístico impacta la economía con la presentación de producciones artísticas de toda índole. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos de alquiler de salas 	<p>No se evidencia un impacto en la toma de decisiones sobre la seguridad y movilidad.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Realizamos reportes de transparencia tanto financiero como de Difusión Artístico que están contenidos en el portal de transparencia, con un comité de ética que vela por los derechos de sus ciudadanos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformación comité de ética - Reporte de transparencia 	<p>No se evidencia un registro de impacto</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El público en general puede acceder fácilmente a la institución y sus dependencias, a través de las vías telefónicas, redes sociales y página web. Se realizan encuestas para medir la aceptación y servicio. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página WEB www.bellasartesrd.gob.do - Redes sociales: Instagram, Youtube, Facebook - Encuestas 	

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) Frecuencia 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>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>Participación del Director general de la DGBA, en consejo de ministros, acuerdos con ayuntamientos y casas culturales.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y convenios firmados.</p> <p>Documentamos las publicaciones que son emitidas en los diferentes medios de comunicación a fin de darle seguimiento a las partes negativas publicadas, en lo positivo para tener en cuenta en la memoria institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recortes de los medios <p>Capacitación a nivel técnico de artistas totalmente gratis para toda la población.</p> <p>Evidencia: Listado de Inscritos.</p>	<p>No se evidencia.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		

<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En el ámbito artístico, hemos dado apoyo a proyectos de inclusión desarrollados por miembros de la institución. Evidencia: - Presentación del proyecto - Fotos - Presupuesto. -</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Las Compañías artísticas han sido invitadas a intercambios culturales. Evidencia: - Programas de los festivales, copia de diplomas, invitaciones, convocatoria de talleres.</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>		<p>No se evidencia</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>La institución a través de su programa de capacitación se ha preocupado por orientar a sus usuarios de la importancia de la responsabilidad social y la reducción del consumo eléctrico. e colaboración de otros ministerios e instituciones Evidencias: - Asistencia charlas - Convocatoria.</p>	<p>Enfatizar y poner en práctica la medición de responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>En cuanto al tema de los egresados de las escuelas de Bellas Artes la calidad de estos se expresa en que son acogidos por las diversas compañías profesionales, como la orquesta sinfónica, ballet nacional y el Ministerio de Educación, entre otros.</p> <p>Los estudiantes egresados de las diferentes escuelas de Bellas Artes tienen un impacto positivo en la sociedad, manifiesto en la creación de profesionales del arte y la cultura dominicana, poniendo en alto nuestra bandera.</p> <p>Evidencias: Listado de Inscritos, Presentaciones Artísticas, Fotos y Videos.</p> <p>Los contratos y convenios asumidos por esta institución con terceros se cumplen sin dificultad.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y convenios firmados</p> <p>La institución realiza periódicamente inspecciones a través de la supervisión realizada a las diferentes compañías y/o escuelas. En busca de medir el grado de impacto en los ciudadanos / clientes.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones, fotos.</p> <p>Basados en los últimos avances se ha estado trabajando en la recuperación y adaptación a los tiempos las diferentes escuelas de Bellas Artes.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, fotos.</p>	<p>No se evidencia.</p> <p>No se evidencia</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>	<p>Se ha ido completando el organigrama con la readecuación del personal con que cuenta la institución, tomando en consideración su preparación profesional. Evidencias: Curriculum, comunicaciones</p> <p>La Dirección General de Bellas Artes ha implementado los servicios online para facilidad de sus usuarios, incorporando las clases virtuales en sus escuelas, así como la inscripción y entrega de documentos en línea.</p> <p>Evidencia: Portal Web (opción SERVICIOS)</p> <p>Los acuerdos de cooperación con otras entidades como ayuntamientos, Koica, etc. se cumplen y están dando sus frutos. Evidencias: Acuerdos y convenios firmados</p>	<p>No se han elaborado mediciones en este sentido.</p>
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>		

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Las tecnologías han sido un factor importante para eficientizar los servicios que brindamos, ya que contamos con herramientas que facilitan el acceso a todos los ciudadanos. Evidencias: Página Web, Redes Sociales.</p> <p>La DGBA trabaja en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.</p> <p>La institución no ha participado en concursos o premios.</p>	<p>No se han hecho estas mediciones.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria. Evidencias: Plan estratégico y presupuesto físico financiero institucional.</p> <p>Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Plan Estratégico, Presupuesto Institucional basados en sostenibilidad y ética. Evidencias: Plan estratégico, POA, Presupuesto institucional</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.