



DIRECCIÓN GENERAL  
DE BELLAS ARTES

# INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

(En base al Modelo CAF 2013 de Excelencia en la Gestión)



PREPARADO POR EL COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN:

LISSETTE ALFAU COSTE  
Coordinador

RUBIDANIA GARCIA  
Secretaria

Evaluador (es)  
CAMILO LANDESTOY  
AIDA MOTA ECHAVARRÍA  
CARMEN EDITH MAURICIO  
RAMÓN D. PEÑA CARABALLO

AGOSTO 2021 SANTO  
Domingo, D.N

## **RESUMEN EJECUTIVO**

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

#### **I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

### **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

#### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

#### **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

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

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

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

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

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

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

## RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Bellas Artes fue creada el 19 de julio de 1940, mediante la Ley 311-40, como una dependencia de la Secretaría de Estado de Educación (hoy Ministerio de Educación). El 28 de junio del año 2000, con la promulgación de la Ley 41-00, que creó la Secretaría de Estado de Cultura (hoy Ministerio de Cultura), la institución pasó a formar parte de esta nueva entidad estatal.

Su fundador y primer director fue el doctor Rafael Díaz Niese (Puerto Plata, 1897-Nueva York, 1950), quien luego de vivir en Europa por varios años regresó a la República Dominicana en 1939, tras estallar la Segunda Guerra Mundial. Sus vastos conocimientos sobre el arte y la cultura universal, así como su personalidad y voluntad, le permitieron lograr el apoyo gubernamental para diseñar y poner en marcha una verdadera política cultural en el país.

Díaz Niese se trasladó muy joven a Barcelona, España, donde estudió pintura. En la Universidad de La Sorbona, en París, Francia, se graduó de médico, con especialidad en psiquiatría, y también se doctoró en filosofía. Completó su formación en Alemania y Bélgica. Se destacó como crítico de arte, escritor, promotor cultural y políglota, con el dominio de 9 idiomas.

En opinión de Danilo de los Santos, escritor y crítico de arte, Díaz Niese emprendió en la República Dominicana “una auténtica gestión cultural, orientada sobre todo hacia las artes, a las que imprimió un poderoso sentido de modernidad, conforme a las corrientes de las vanguardias artísticas que conocía como hombre actualizado y amante de la cultura francesa”.

Durante la gestión de Díaz Niese, en la Dirección General de Bellas Artes (1940-1950) se inició la estructuración del sistema oficial de instituciones artísticas de enseñanza y difusión, con la creación de la Orquesta Sinfónica Nacional (1941), el Conservatorio Nacional de Música y Declamación (1942), la Escuela Nacional de Bellas Artes (1942), la Galería Nacional de Bellas Artes (1943), el Teatro Escuela de Arte Nacional (1946) y la Escuela Elemental de Música (1947).

Para la conformación de estas entidades, Díaz Niese, además de apoyarse en importantes artistas dominicanos, contó con el talento y la experiencia de los artistas que vinieron al país como parte del exilio republicano español entre 1939 y 1940, quienes fungieron como profesores, organizadores y, en muchos de los casos, como directores de esas instituciones.

Las iniciativas no se limitaron a la capital de la República. También se fundaron escuelas elementales de música en diversas localidades del país, como Enriquillo, Neiba, La Descubierta, Jimaní, El Cercado, Hondo Valle, Elías Piña, Bánica, Dajabón, Restauración y Loma de Cabrera.

Asimismo, se diseñaron y ejecutaron programas de difusión cultural por toda la geografía nacional a través de las Exposiciones Ambulantes de Pintura, la primera de las cuales recorrió el Cibao, del 25 de agosto al 9 de septiembre de 1944, y la segunda circuló por el Sur y el Noreste del país, del 2 al 20 de mayo de 1945.

A Díaz Niese se debe también el inicio del programa de Bienales de Artes Plásticas (1942), actividad competitiva que ha contribuido al fortalecimiento, diversidad y actualización permanente de las artes visuales dominicanas, y que aún se celebra en la actualidad.

Respaldó, además, la creación de la Galería Nacional de Bellas Artes (1943) y favoreció la conformación de la colección de arte moderno, cuyos fondos aumentaron considerablemente con las adquisiciones de nuevos y consagrados artistas y los premios de las bienales de artes plásticas.

El 15 de mayo de 1956 se inauguró el Palacio de Bellas Artes, para acoger la Dirección General de Bellas Artes, sus compañías, escuelas y la Galería Nacional; además, se habilitó una sala de espectáculos, lo que convirtió el edificio en el centro cultural más grande del país.

Con el tiempo el Palacio de Bellas Artes se transformó en un lugar privilegiado para la enseñanza y la práctica artística de la música, el teatro, la danza y las artes visuales, verdadero foco generador y difusor de propuestas que muchas veces obedecieron a los cánones establecidos y otras resultaron ser corrientes innovadoras en las artes dominicanas.

La creación de la Compañía Lírica Dominicana (1980), el Ballet Clásico Nacional (1981) y el Ballet Folklórico Nacional (1981), los que junto a la formación de la Escuela Nacional de Danza (1990) y la Orquesta Sinfónica Juvenil e Infantil (1997), constituyen hitos significativos de la política cultural estatal de final del siglo XX desde los tiempos de Díaz Niese.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1. MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **I.1.1. MISIÓN**

Desarrollar y promover la educación y formación artística especializada a nivel nacional, así como impulsar la gestión y difusión de las bellas artes dominicanas en sus diferentes expresiones; garantizando su disfrute y acceso tanto dentro como fuera del territorio nacional.

#### **I.1.2. VISIÓN**

Consolidarnos como el máximo organismo responsable de la formación artística especializada a nivel nacional, alcanzando la excelencia en la docencia impartida en nuestras escuelas y academias de Bellas Artes, al tiempo que somos reconocidos como el mayor gestor y difusor de las bellas artes dominicanas, con el ejercicio de calidad de las compañías artísticas profesionales.

#### **I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES**

- Creatividad
- Colaboración
- Disciplina
- Calidad
- Integridad.
- Pasión

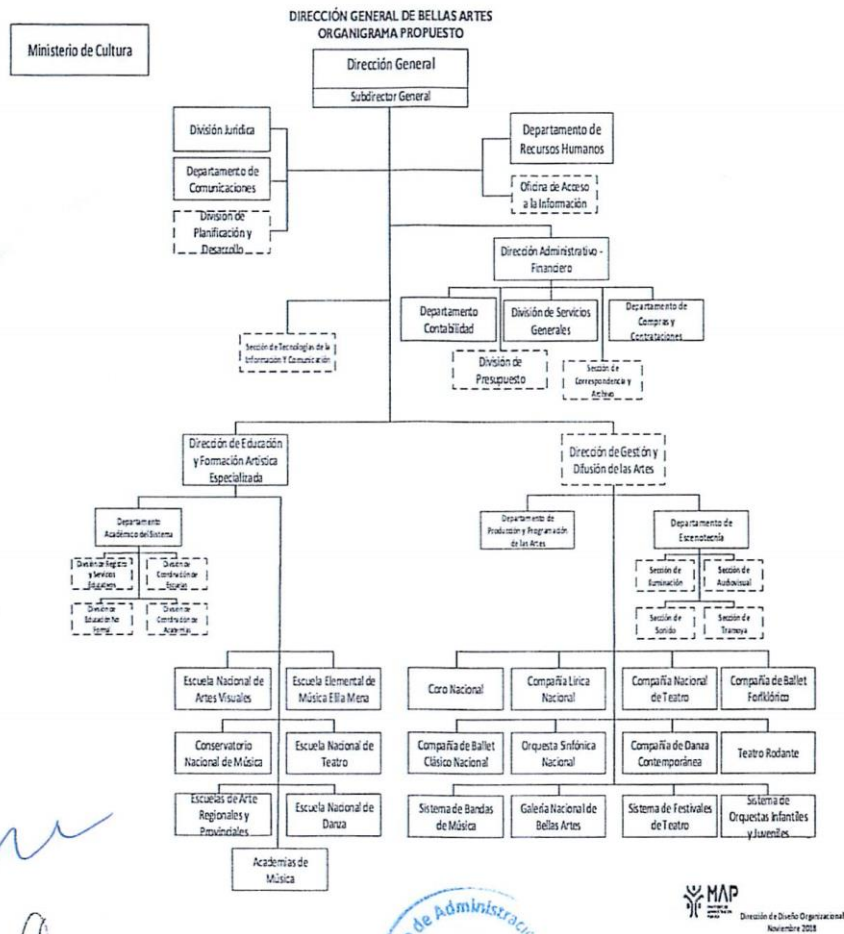
#### **I.1.4. BASE LEGAL**

Las atribuciones y funciones de la Dirección General de Bellas Artes. Se encuentran sustentadas en un Marco Legal sólido, basado por las siguientes piezas:

- Ley No. 311 que crea la Dirección General de Bellas Artes, gaceta oficial no. 5483 de fecha 19 de julio de 1940.
- Ley No. 41-00 que crea la Secretaria de Estado de Cultura, hoy Ministerio.
- Ley No. 126-01 del 26 de junio del 2001, crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental
- Ley No. 200-04 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público.
- Ley No. 340-06 del 18 de agosto del 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones en el Sector Publico.
- Ley No. 423-06 del 17 de noviembre del 2006, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Publico.
- Ley 498-06 del 28 de diciembre de 2006, que establece el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- Ley No. 05-07 del 8 de Enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley No. 10-07 del 8 de enero de 2007 que instruye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.
- Ley No. 41-08, del 16 de enero del 2008, de Función Pública, que crea la Secretaria de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio.
- Ley 247-12 del 09 de agosto del 2012, Orgánica de Administración Publica que concretiza los principios rectores y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Publica, así como las normas relativas al ejercicio de la función administrativa por parte de los órganos y entes que conforman la Administración Pública del Estado.
- Ley No. 10-04 de la Cámara de Cuentas de la Republica Dominicana.
- Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. G. O. No. 10656 del 26 de enero de 2011.

- Resolución Núm. 05-09 del 4 de marzo del 2009, del Ministerio de Administración Pública, que modifica el instructivo para el Análisis y Diseño de Estructura Organizativas en el Sector Público aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.
- Resolución Núm. 14-2013, de fecha 11 de abril del 2013, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD).
- Resolución Núm. 51-2013, de fecha 11 de abril del 2013, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades de Tecnología de la Información y Comunicación (Tics).
- Resolución Núm. 30-2014, de fecha 1ro. De abril del 2014, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades Jurídicas para el sector público.
- Resolución Núm. 68-2015, de fecha 01 de septiembre del 2015, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades de recursos humanos para el sector público.

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES



*[Handwritten signature]*





### **1.1.1 SERVICIOS**

#### **LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES SON:**

##### **1.- Formación Artística Especializada:**

La Dirección General de Bellas Artes a través de la DEFAE con sus dependencias: escuelas nacionales, escuelas provinciales y academias de música imparten formación artística en las áreas de danza, teatro, música y artes visuales, respondiendo al plan curricular vigente que se divide en: nivel inicial, básico y medio.

Se otorga la certificación:

- Nivel básico en danza, teatro, música o artes visuales
- Nivel medio en danza, teatro, música o artes visuales

Dirigido a niños y niñas de 8 a 12 años y adolescentes entre 14 y 23 años de edad (las edades de ingreso pueden variar dependiendo de la disciplina de interés).

##### **2.- Reservación y alquiler de Salas de Teatro y Espacios**

La Dirección General de Bellas Artes tiene a su disposición tres (3) Salas de Teatro para presentar espectáculos en vivo y artes escénicas: la Sala Máximo Avilés Blonda, la Sala Manuel Rueda y la Sala La Dramática; además de la Galería Nacional de Bellas Artes para exposiciones de artes visuales. A través del Departamento de Producción y Programación de las Artes se coordina el proceso de reservación, alquiler y programación de estos espacios. También, se brindan facilidades técnicas y de logísticas para los usuarios de este servicio.

Dirigido a productores independientes, mayores de edad, y profesionales del área de las artes escénicas, el espectáculo en vivo y las artes visuales de comprobada trayectoria.

##### **3.- Presentaciones artísticas profesionales**

La Dirección General de Bellas Artes ofrece presentaciones y funciones artísticas profesionales; según el repertorio disponible de nuestras compañías artísticas (Coro Nacional, Compañía de Cantantes Líricos, Compañía Nacional de Teatro, Teatro Rodante Dominicano, Ballet Nacional Dominicano, Ballet Folklórico Dominicano, Compañía Nacional de Danza Contemporánea y Orquesta Sinfónica Nacional).

- Dirigido a instituciones del estado, empresas públicas y privadas, ONGs, embajadas acreditadas en el país, escuelas y centros educativos, tanto públicos como privados, y cualquier otra entidad interesada

## I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

### Plan Estratégico

El gran objetivo estratégico es “Desarrollar y fomentar la formación y la difusión de las diferentes manifestaciones artísticas en todo el territorio nacional e internacional, resaltando la identidad cultural dominicana.

### Identificación de propuestas estratégicas

En consonancia con el Ministerio de Cultura, entidad rectora y de la cual es dependencia la Dirección General de Bellas Artes, hemos identificado tres grandes líneas estratégicas que servirán de guía a las ejecutorias de esta dependencia. Se identificaron las siguientes líneas estratégicas:

**Fortalecimiento Institucional:** Es una línea estratégica fundamental para desarrollar adecuadamente los procesos internos y de cara al público que solicita los servicios. El Ministerio de Administración Pública, la Contraloría General de la República, así como el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, cada uno desde su vertiente, han insistido en que la administración pública debe adecuarse a los nuevos sistemas de controles, tanto internos como externos.

**Fortalecimiento de la Formación Artística:** La formación artística es uno de los mayores servicios que brinda La Dirección General de Bellas Artes a la ciudadanía, a través de sus dependencias formativas o escuelas de Bellas Artes. Mediante esta línea estratégica se busca fortalecer el ámbito formativo, con la apertura de nuevos centros de enseñanza para poder llegar a todo el territorio nacional, donde todos los niños y jóvenes que lo deseen tengan acceso a una educación formación artística de calidad, que eleve su autoestima y fortalezca la identidad nacional.

**Difusión de las artes:** El arte se crea para el disfrute de los ciudadanos. Las diferentes compañías de Bellas Artes son las encargadas de llevar al público las obras de arte, así como los conocimientos relacionados con la apreciación artística. Con esta línea estratégica se busca fortalecer la presencia en todo el territorio nacional e internacional de los grupos artísticos profesionales de la Dirección General de Bellas Artes.

## **2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

#### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

##### **Subcriterio I.1 Dirigir la organización desarrollando su misión y su visión**

- 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 socializados con los empleados y grupos de interés.
- 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.
- 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
- Código de Ética Institucional DGBA.
- Las actividades llevadas a cabo por la CEP de la institución son una evidencia que cumplen con fomentar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización

##### **Subcriterio I.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

- La institución actualizó en 2018 su estructura organizacional y elaboró el Manual de Organización y Funciones con la asesoría permanente y aprobación del MAP. Como evidencia de esto contamos con un organigrama y manual de cargos avalados y aprobados por el MAP.
- 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
- Con la nueva estructura organizacional de la institución definió la categoría o nivel de varias áreas misionales, así como también creó unidades de apoyo que antes no existían, como la Oficina de Acceso a la Información y la División de Planificación y Desarrollo.
- 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.

- 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.
- La institución se encuentra actualmente en el ejercicio de implementar satisfactoriamente la Autoevaluación Anual CAF.
- 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.
- 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.
- Comunicación que conforma el Comité de Calidad
- 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.
- 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.
- 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.

**Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

- 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.
- 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, para evitar acciones discriminatorias en la institución.
- 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.
- 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.

- Los encargados de área delegan funciones de autoridad en los colaboradores de sus respectivas áreas.
- El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Formulario de Detección de Necesidades de 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.
- La institución entrega cada año bonos por desempeño.

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

- La institución llevó a cabo Encuestas de Expectativas a los grupos de interés durante el 2020, que arrojó datos relevantes sobre la organización.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

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

- 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 DGBA. Los resultados son comunicados a los grupos de interés a través de los diferentes medios.
- La Institución mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. Estas informaciones son recopiladas por Encuestas de satisfacción focalizadas.
- La institución cuenta con un análisis FODA que incluye los factores internos y externos que influyen a la Dirección General de Bellas Artes.

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

- Se ha traducido la misión y visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, y a corto plazo la planificación operativa.
- Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación. Las cuales han sido escuchadas y analizadas.
- Se realiza la Planificación Operativa Anual para programar y desarrollar la ejecución del presupuesto Institucional.
- Presupuesto físico financiero.

### **Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes:**

- 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.
- 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.
- 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
- Se realiza el monitoreo trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.

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

- 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.
- 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.

**CRITERIO 3: PERSONAS:****Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización:**

- Trabajamos con la Planificación de Recursos Humanos para evidenciar/mejorar el control de las necesidades y las expectativas de los grupos de interés de la Institución.
- 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.
- La DGBA trabaja anualmente el acuerdo del Desempeño a los empleados de como lo establece la ley 41-08 de Función Pública.

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

- 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.
- Trabajamos en la actualidad en realizar capacitaciones constantes para mantener actualizado el currículo del personal.
- 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.
- Se mueve el personal de manera interna según los conocimientos y capacidades.
- Se han llevado a cabo diferentes capacitaciones por medio virtuales.
- Se lleva a cabo una planificación para todo lo que es la formación de nuestros colaboradores.

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

- La entidad llevó a cabo la encuesta del clima organizacional a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP).
- Se promueve el teletrabajo de personal identificado. También se fomenta la integración familiar.

## **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

### **Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

- La institución identifica los socios claves necesarios, como proveedores, productores, etc. Y se está trabajando en nuevas relaciones interinstitucionales.
- Hemos realizado acuerdos de colaboración social con instituciones gubernamentales. Así como acuerdos socioeconómicos con instituciones como JOICA y KOICA, de intercambio académico.
- Nos encontramos en el proceso de revisión y evaluación de alianzas nuevas y futuras.
- 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.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DGCINE, AYUNTAMIENTOS MUNICIPALES
- PATRONATOS, INAFOCAN, MESCYT Y EMBAJADAS.
- Se evidencia que la institución selecciona los proveedores de cara a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.

### **Subcriterio 4.2 Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil:**

- 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.
- 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.
- 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.
- En la página Web de nuestra Institución se destacan los servicios disponibles, así como en redes sociales.



**Subcriterio 4.3 Gestionar las Finanzas:**

- La Gestión Financiera está alineada a los objetivos del plan estratégico y presupuesto institucional.
- 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.
- 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.
- Aseguramos la gestión de los recursos financieros utilizando el SIGEF, que provee un sistema contable eficaz y transparente.
- Contamos con el sistema de ejecución presupuestaria.
- Somos una institución descentralizada que tiene su propia responsabilidad presupuestaria.

**Subcriterio 4.4 Gestionar la información y el conocimiento:**

- Sistema de Digitalización de la Información y documentación por departamentos.
- 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.
- El Departamento de Tecnología, promueve el uso de las comunicaciones digitales, para potencializar y agilizar los procesos.
- Se evidencia que la institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante.
- Se evidencia que cada departamento de la institución monitorea toda la información interna y externa, para un mejor manejo de los procesos.
- La institución difunde la información en cascada diaria para manejo y conocimiento de los Directores y sus dependencias.
- A través del Departamento de RRHH, se imparten cursos para el buen manejo y amplitud de conocimiento del personal. Así como material informativo.
- Las informaciones de cada departamento están contenidas en unidades de drive y archivos físicos, dispositivos electrónicos de la institución.

**Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología:**

- Contamos con equipos que favorecen y agilizan para la infraestructura tecnológica de la institución.
- 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.
- Contamos con una unidad de tecnología que monitorea los sistemas tecnológicos implementados en la institución.
- Contamos con herramientas de servicios informativos a través de una red de correos electrónicos institucionales.

- 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.
- 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.

#### **Subcriterio 4.6 Gestionar las Instalaciones:**

- 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.
- 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.
- Se han realizado adecuaciones para fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

### **Subcriterio 5.1 Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes:**

- 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.
- 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.
- La institución establece responsabilidades a los encargados de cada proceso ejecutado en la institución.
- Se están realizando los procesos de acorde a las necesidades y parámetros exigidos a la institución que conlleve cada procedimiento.
- La DGBA trabaja constantemente en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.
- 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 productor y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

### **Subcriterio 5.3 Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes:**

- La DGBA presta los espacios de su estacionamiento al Ministerio de Educación a través de contrato.
- Además cuenta con un Acuerdo con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este para la escuela de bellas artes de esa zona.
- 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.
- Las unidades departamentales de la DGBA trabajan en conjunto para un mejor desarrollo en los procesos y avances en estos.
- La DGBA cuenta con acuerdos con instituciones gubernamentales (MINERD, Ayuntamientos) para obtención de servicios para beneficio de sus usuarios.

### **CRITERIOS DE RESULTADO:**

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

#### **Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción**

##### **I Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

- 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
- . 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.
- 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.
- 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.

##### **2 Resultados de la percepción de los servicios y productos:**

- 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.
- 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.

## **Subcriterio 6.2. Mediciones de rendimiento en relación a:**

### **I Resultados sobre la calidad de los productos y servicios**

- 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.
- Las quejas recibidas a través de las redes sociales y la Línea 311 son contestada en un tiempo no mayor de 2 días laborable.
- En el año 2019 tuvimos 49 Observaciones en expedientes devueltos y 10 Observaciones de Enero a marzo 2020.
- En cumplimiento con los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso) se realizó y remitió al MAP para su revisión.

### **2 Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad**

- La DGBA tiene a disposición de los usuarios y grupos de interés portal Web, redes sociales.
- Asistencia en Oficina de Acceso a la Información.
- La información está disponible en nuestras redes y página Web.
- 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](http://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.
- 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.
- 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
- Las Redes Sociales y el portal WEB está disponibles 24/7.
- 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.
- 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.
- 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.

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

- 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.
- La institución ha incorporado el servicio en línea para que las solicitudes externas para la presentación de las compañías artísticas.
- 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.
- 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.

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

- 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.

## **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:**

- Se realizó una encuesta de Clima Organizacional.
- 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.
- Los colaboradores en un 81.6% se involucran en los planes de mejora que son diseñados en la institución para eficientizar los servicios ofrecidos.
- 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.
- Los colaboradores tienen conocimiento a nivel general de los mecanismos de consultas y diálogos según encuesta de julio 2020, en un 64.7%.
- Según el personal encuestado, un 82% tiene conocimiento de la responsabilidad social de la organización.

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

- Se involucra la institución los altos directivos en programas y planificaciones sobre los recursos y los planes estratégicos.
- Se ejecuta con los acuerdos otorgados a cada colaborador.
- Se crearon los correos institucionales para compartir y socializar con los colaboradores de la institución.
- 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.

## **3 Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

## **4 Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

- Se evidencia que solo el 54.9% de los encuestados se encuentran motivados y empoderados.
- Se lleva a cabo un plan de capacitación continua.

### **Subcriterio 7.2. Mediciones del rendimiento (desempeño):**

#### **I Resultado generales en las personas**

- A través de actas por medio del Comité de Ética.
- Se evidencia la planificación de las capacitaciones.
- Las capacitaciones realizadas al personal.

## **2 Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

- Fueron evaluados más del 90 % de los colaboradores de la institución.
- 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.
- Se evidencia la planificación de las capacitaciones

## **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:**

- 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.

- 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.
- A Través del uso de las salas de teatro el mercado artístico impacta la economía con la presentación de producciones artísticas de toda índole.
- Realizamos reportes de transparencia tanto financiero como de Difusión Artístico que está contenidos en el portal de transparencia, con un comité de ética que vela por los derechos de sus ciudadanos.
- Realizamos reportes de transparencia tanto financiero como de Difusión Artístico que está contenidos en el portal de transparencia, con un comité de ética que vela por los derechos de sus ciudadanos.
- 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.

### **Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

#### **Indicadores de responsabilidad social:**

- AREA DE MEJORA: Implementar Manuel de Riesgo.
- La participación del Director general de la DGBA, en consejo de ministros, acuerdos con ayuntamientos y casas culturales.
- La DGBA documenta 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.
- Tenemos capacitación a nivel técnico de artistas totalmente gratis para toda la población.
- En el ámbito artístico hemos apoyado proyectos de inclusión desarrollados por miembros de la institución.
- Nuestras compañías artísticas han sido invitadas a intercambios culturales.
- 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.

### **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:**

- 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.
- 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.
- Los contratos y convenios asumidos por esta institución con terceros se cumplen sin dificultad.



- 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.
- Basados en los últimos avances se ha estado trabajando en la recuperación y adaptación a los tiempos las diferentes escuelas de Bellas Artes.

#### **Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia:**

- Se ha ido completando el organigrama con la readecuación del personal con que cuenta la institución, tomando en consideración su preparación profesional.
- 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.
- Los acuerdos de cooperación con otras entidades como ayuntamientos, Koica, etc. se cumplen y están dando sus frutos.
- 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.
- La DGBA trabaja en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.
- La institución no ha participado en concursos o premios.
- Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria.
- Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Plan Estratégico, Presupuesto Institucional basados en sostenibilidad y ética.

## **2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

### **2.2.1 LIDERAZGO**

#### **Dirigir la organización desarrollando su misión y su visión**

- 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.

#### **Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

- No se evidencia el cumplimiento de todos los requisitos para la implementación de las normas NOBACI. Tampoco se elaboran informes trimestrales del Plan Operativo Anual.
- No contamos con una certificación en ISO9001-2015, ni avalada por la Certificadora AENOR.
- No se evidencia la implementación de la ISO 9001-2015.

#### **Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia**

- 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.

#### **Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

- 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.
- 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 autoridades políticas relacionados a la materia de la organización.

### **2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

#### **Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como información relevante para la gestión.**

- No se evidencia un plan con objetivos estratégicos mediante el entorno externo abarcando el cambio legal, político, variables socioculturales.
- No evidencia una gran cobertura en la publicidad en difusión de los servicios ofrecidos por la entidad a nivel nacional.

#### **Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada**

- No se realiza seguimiento sistemático al cumplimiento de resultados
- No se ha registrado recientemente una socialización frecuente y actualizada con los grupos de interés.
- No se evidencia jornada de responsabilidad social y diversidad en las estrategias de la organización.
- No se ejecuta el Informe Trimestral del POA por todas las unidades pendientes, informe de metas establecidas e informe de Presupuesto Ejecutado para obtener los avances en los mismos

### **Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes**

- No se evidencia un informe de revisión para verificar los avances en la planificación anual establecida.
- No se evidencia un reporte trimestral o semestral de lo ejecutado por las unidades según el POA programado.

### **Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

- No se ha realizado un debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
- No se garantiza un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados.

## **2.2.3 PERSONAS**

### **Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización**

- Nuestra institución está solicitando cambio de nuestra estructura organizativa para tener una oficina de Unidad de Género.
- Nuestra institución está en la espera de aprobación del Manual de Cargos para la realización de los concursos.
- 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.

### **Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

- No se realiza una capacitación acorde a las necesidades solicitadas por área.
- No se evidencia un plan de desarrollo personal y de formación consensuado.

### **Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

- No se verifica una promoción para implementar una comunicación abierta y de motivación para el trabajo de equipo.
- Estamos trabajando con la selección para formar la Asociación de Servidores Públicos.
- No se ha llevado a cabo en la planificación apoyo a las actividades sociales, culturales y deportivas.

## **2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

### **Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

- No se evidencia porque estamos en espera del cierre de acuerdos

### **Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

- Aumentar el presupuesto para la adquisición de equipos que ayuden aumentar la calidad en la automatización de los procesos.
- No se evidencia la existencia de herramienta de medición
- No evidenciamos la utilización de un método de gestión de la información
- No se cuenta con una planificación de medición de impacto.

## **Gestionar las instalaciones**

- 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.

### **2.2.5 PROCESOS**

#### **Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes**

- 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.
- No se evidencia una matriz valoración de riesgo de la institución.
- No existe una comunicación abierta con el personal correspondiente que ejecuta los procesos determinados en cada área cuando estos son modificados circunstancialmente.
- No contamos con benchlearning de esta institución.

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

- No se socializa con frecuencia con los padres, estudiantes, productores sobre la calidad de los servicios recibidos por la DGBA en todos los aspectos.

#### **Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

- No se han 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 beneficien en el desarrollo de esas escuelas para un mejor provecho de la población estudiantil de esas comunidades.
- No se evidencia Un sistema de Información, el cual facilite el intercambio de información entre la DGBA y sus relacionados.
- No contamos con procedimientos con grupos de proveedores.

### **2.2.6 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS RESULTADOS.**

#### **Resultados de la percepción general de la organización, respecto a**

- Se ha realizado una encuesta de servicio al cliente.

#### **Resultados de la percepción de los servicios y productos.**

- No se ha medido el nivel de confianza del servicio ofrecido con los ciudadanos.
- No se evidencia la realización de encuestas constantes a los usuarios para determinar cómo ha mejorado o mejora la calidad de los servicios prestados.
- No se evidencia un registro de las demandas de los usuarios para satisfacer en un gran porcentaje las necesidades de los ciudadanos.

### **Resultados sobre la calidad de los productos y servicios**

- No se evidencia revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

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

- No se evidencia hay participación de grupos de interés.
- No se ha implementado las quejas en su totalidad para mejoría del fortalecimiento institucional.
- No se evidencia ningún avance en el proceso de inscripción/reinscripción online de los estudiantes de las Escuelas de Bellas Artes.
- No se evidencia revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

## **2.2.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

### **Resultados en relación con la percepción global de las personas**

- No se evidencia una continuidad efectiva a los planes de mejora establecidos por áreas.
- No se evidencia un mecanismo eficiente y de seguimiento al dialogo con los colaboradores por área de manera periódica.

### **Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales**

- 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.

## **2.2.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **Medición de percepción**

- No se evidencia un impacto en la toma de decisiones sobre la seguridad y movilidad.
- No se evidencia un registro de impacto

### **Indicadores de responsabilidad social**

- Implementar Manual de Riesgo
- Enfatizar y poner en practica la medición de responsabilidad social

## **2.2.9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

### **Resultados internos, nivel de eficiencia**

- No se han elaborado mediciones en este sentido

## 5 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS:

La herramienta de Autoevaluación CAF nos ayuda a identificar los puntos fuertes y las áreas de mejoras, con miras a establecer objetivos específicos en periodos establecidos.

Este instrumento contribuye a mejorar la calidad en el servicio y en la Administración Pública. Nos permite instaurar o aplicar técnicas de gestión de calidad a nuestra institución, como la autoevaluación, para identificar nuestras fortalezas y debilidades como institución a través del Plan de Mejora

Las lecciones aprendidas con el uso de herramienta del modelo, que es un conjunto de acciones que se aplican para eliminar esas áreas de mejoras encontradas en el autodiagnóstico.

- Con el uso del Autodiagnóstico CAF las instituciones públicas podrán identificar herramientas y técnicas aplicables a la gestión administrativa para mejorar sus procesos.
- La Metodología de Evaluación CAF contribuirá al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- Se crea un mayor compromiso de todos los involucrados en el direccionamiento estratégico.
- Nos ofrece la oportunidad de ver cuánto hemos avanzado como institución, y y donde debemos mejorar.
- El Plan de mejora nos va ayudar a aplicar acciones que nos permitirá eliminar esas áreas de mejoras encontradas en el autodiagnóstico.

La DGBA como institución recientemente descentralizada posee grandes fortalezas en algunos de los criterios, sin embargo, podemos decir que las principales áreas de mejora están orientadas a los ciudadanos/clientes, en la cual se deben realizar encuestas de satisfacción y servicio al cliente para rediseñar y optimizar los servicios brindados, para ellos se realizó un plan de mejora que contempla estas otras debilidades identificadas, donde se están establecidos metas y objetivos para mejorar.