



## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL - DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES, AGOSTO 2021

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Medio de Verificación
							Inicio	Fin				
1	1. LIDERAZGO	1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	Formular y desarrollar 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	Desarrollar un Plan Estratégico Institucional que aborde de manera integral las necesidades históricas de la Institución, y que a su vez esté alineado con el Plan de Gobierno y el resto de Estrategias Nacionales relacionadas.	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.	1) Conformar una Mesa de Trabajo con los principales Directores y Encargados de áreas para trabajar el PEI 2022-2024. 2) Hacer reuniones periódicamente hasta que se haya estructurado todos los aspectos, ejes estratégicos y líneas de acción del Plan. 3) Redacción, diagramación y diseño final del Plan Estratégico 4) Socialización del PEI con los colaboradores y autoridades. 5) Publicación digital y/o impresión del PEI DGBA 2022-2024	sep-21	ene-22	N/A	Un (1) Plan Estratégico Institucional elaborado.	División de Planificación y Desarrollo	Plan Estratégico Institucional DGBA 2022-2024 publicado.
2	1. LIDERAZGO	1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.	Gestionar 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	Mejorar de manera continua la gestión de control interno de la institución, monitoreando de manera regular sus logros estratégicos y operativos.	Implementar las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del Manual de Valoración de Riesgos con su Matriz de Riesgo, contemplando un Plan de Acción para gestión de los mismos.	1) Elaborar informes trimestrales del Plan Operativo Anual. 2) Implementar planes de logros operativos 3) Cumplir con el 75% los requisitos para la implementación de las normas NOBACI.	ene-22	jul-22	N/A	Porcentaje % logrado en Plataforma de NOBACI.	División de Planificación y Desarrollo	Puntuación acumulada del 75% o más en la NOBACI.
3	1. LIDERAZGO	1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	Analizar y monitorear las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	Incentivar el intercambio de impresiones entre la institución y los diferentes grupos de interés con que se relaciona, mejorando de esta manera los servicios que ofrece la organización.	Realizar de manera constante Encuestas de Visitantes para la Galería de Arte, Espectáculos Artísticos de las Compañías y las Salas de Teatro; las cuales permitan conocer si las necesidades de los grupos de interés han sido satisfechas y de qué manera.	1) Diseñar los modelos de Encuestas para los distintos casos: Salas de Teatro, Espectáculos Artísticos, Exposiciones en Galería. 2) Definir la frecuencia con que se aplicarán estas encuestas y la vía (si presencial, digital o de manera mixta) mediante la cual se aplicarán. 3) Tabular los resultados una vez se cumpla un período de tiempo prudente para analizar los datos recogidos.	ene-22	abr-22	N/A	Cantidad de Encuestas para Visitantes diseñadas.	División de Planificación y Desarrollo	Encuestas de Visitantes creadas y debidamente aplicadas a los grupos de interés.
4	2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Mantener la institución actualizada de acorde a los tiempos, con el fin de que los servicios recibidos por el ciudadano/usuario tenga una mejor aceptación de tiempo.	Garantizar un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados.	1. Programar en el POA 2022 la adquisición de las herramientas, equipos y programas tecnológicos de lugar para mantener las áreas requeridas actualizadas. 2. Socializar las solicitudes con los encargados de cada área.	sep-21	ene-22	N/A	Plan Operativo Anual	División de Planificación y Desarrollo	Áreas renovadas, ciudadanos/usuarios satisfechos
5	3: PERSONAS	3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	Implementar 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.	Conseguir que la institución ofrezca la misma equidad entre sus colaboradores.	La Dirección General de Bellas Artes está actualmente solicitando cambios en su estructura organizativa para tener una oficina de Unidad de Género.	1) establecer una política para que exista la equidad de género. 2) conseguir la aprobación del Director y socializar con los colaboradores	ene-22	abr-22	N/A	cumplimiento de la elaboración de dicha política/socializar con los colaboradores.	Recursos Humanos	política redactada, aprobada y socializada, minutas de socialización.
6	3: PERSONAS	3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	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	Atraer un personal que este acorde a ocupar las posiciones vacantes, con el perfil, las competencias y las habilidades requeridas.	Nuestra institución está a la espera de aprobación del Manual de Cargos para realizar los concursos	1) Enviar solicitud de aprobación del Manual de Cargos al Ministerio de Administración Pública 2) Iniciar con los concursos en los puestos requeridos.	ene-22	jun-22	N/A	La selección de un personal acorde con su perfil y competencias ocupando posiciones	Recursos Humanos	1) Manual de Cargos Aprobados 2) constancia personal de Legible del Map.

7	3: PERSONAS	3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.	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.	Alcanzar que la institución se establezcan las acciones para lograr la igualdad entre géneros tanto en los ámbitos político, económico, social, laboral y cultural institucional.	La Dirección General de Bellas Artes esta actualmente solicitando cambios en su estructura organizativa para tener una oficina de Unidad de Género.	1) Crear una planificación de todos los datos que conlleve la composición de los colaboradores 2) Establece políticas y programas relacionados con la Perspectiva de Género.3) realizar capacitaciones de índole de género.	abr-22	jul-22	N/A	cumplir con la elaboración de dicha planificación/Crear las Políticas y los Procedimientos socializada con los colaboradores.7.Llevar a cabo dichas capacitaciones de género.	Recursos Humanos	1)plantillas de planificación 2) Manual de políticas y procedimientos de Genero 3) Control de asistencia en las capacitaciones
8	3: PERSONAS	3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.	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.	Establecer que en la institución se compartan con los colaboradores las acciones y los planes de desarrollo.	Recientemente estamos trabajando en la selección para formar la Asociación de Servidores Públicos.	Crear la Asociación de Servidores Públicos de nuestra institución/ Involucrarlos en los planes y proyectos, / Realizar actividades donde los colaboradores conozcan, apoyen y participen en mejoras de innovación en nuestros servicios.	Nov.-21	jul-22	N/A	La Creación de una Asociación Pública que vele por los requerimientos de mejoras en la Institución y/o colaboradres.	Recursos Humanos	1)Minutas de participación en la creación de Asociación Publica 2) creación de Asociación 3) Minutas de reuniones con la Asociación y el grupo de planificación 4) Asistencias a las actividades de solución de innovación.
10	4: ALIANZAS Y RECURSOS	4.5. Gestionar la tecnología. Organización:	Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Lograr que la DGBA este a la vanguardia para brindar un servicio optimizados a los ciudadanos/clientes	Aumentar el presupuesto para la adquisición de equipos que ayuden aumentar la calidad en la automatización de los procesos.	Que se evidencie en el plan operativo anual (POA), y se ejecute la adquisición de equipos de tecnología.	sep-20	ene-21	N/A	El requerimiento y documentos que avalen la adquisición de equipos de tecnología para ofrecer un mejor servicio.	Dpto. de compras y la Sección de Tecnología.	1) Que evidencie en el POA. 2) Ejecución de compras 3) Entrega de equipos de tecnología
11	5: PROCESOS.	5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave entorno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Conseguir que las áreas departamentales de la institución y sus dependencias trabajen con el proceso establecido por la DGBA para avanzar con las respuestas tanto al ciudadano, como agilizar los procedimientos a nivel interno.	Completar el proceso de revisión con el MAP sobre el Manual de Políticas y Procedimientos de la DGBA y sus dependencias, para comenzar a ejecutarse por las áreas de la institución.	1. Revisión del manual de manera seguida 2. Socializar procedimientos con los departamentos de la DGBA	sep-21	ene-22	N/A	Comunicación Aprobado por el MAP	División de Planificación y Desarrollo	1. Correos Electronicos remitidos y recibidos
12	5: PROCESOS.	5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.	2.- 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.	Lograr que la Dirección General de Bellas Artes obtenga un mayor nivel de confianza y satisfacción de sus usuarios a nivel nacional.	Garantizar un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados.	1. Realizar encuestas de expectativas y satisfacción al ciudadano/usuario	sep-21	ene-22	N/A	1. Aumento de la matrícula estudiantil 2. Aumento de las presentaciones de las compañías artísticas a instituciones externas a la DGBA/MINC	DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN, DEFAE y DIFUSIÓN DE LAS ARTES.	1. Solicitudes de los servicios de las Compañías Artísticas
13	5: PROCESOS.	5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.	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.	Brindar un servicio de calidad a nuestros ciudadanos/usuarios.	No se socializa con frecuencia con los padres, estudiantes, productores sobre la calidad de los servicios recibidos por la DGBA en todos los aspectos.	1) Preparar todo el informe requerido para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano	nov.21	abr-22	N/A	Que la institución cumpla con un buen estándar de calidad en el servicio.	DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN, DEFAE y DIFUSIÓN DE LAS ARTES.	1) Resultados de Encuesta de Satisfacción al ciudadano 2) Plan de Mejora de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.

14	<b>6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.</b>	6.1. Mediciones de la percepción.	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).	Conseguir que los ciudadanos se identifiquen con la institución y sus servicios ofrecidos.	Realizar una encuestas dirigidas a los usuarios sobre su nivel de fiabilidad con la institución	1) Preparar todo el informe requerido para llevar a cabo la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano	nov.21	may-22	N/A	Cumplir con un Buen servicio a nuestros Clientes/Usuarios.	DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN, DEFAE y DIFUSIÓN DE LAS ARTES.	1) Resultados de Encuesta de Satisfacción al ciudadano 2) Plan de Mejora de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.
9	<b>7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.</b>	3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:	Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Desarrollar un plan consensuado con nuestros colaboradores referentes a las instalaciones y condiciones de trabajo.	Tenemos ya verificado el Manual de Riesgo para su aprobación y estamos trabajando con la Matriz.	Que quede aprobado el manual de Riesgo y la matriz para que quede establecido los procesos sobre las condiciones de las instalaciones y las condiciones de trabajo.	ene-22	may-22	N/A	Que la institución cumpla con los requisitos de un Manual de Riesgo y una buena seguridad de ambiente de trabajo	DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	1) Manual de Riesgo aprobado con los requerimientos 2) Matriz de Riesgo
15	<b>8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.</b>	8.2. Mediciones del rendimiento organizacional, Indicadores de responsabilidad social	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).	orientar e impulsar a todas las Unidades y dependencia, a los colaboradores, bajo un esquema y una verdadera transformación de paradigmas.	Implementar herramientas del sistema que nos permitan optimizar la inversión de recursos y cumplir con las normas del medio ambiente, mediante un proceso de transformación hacia un progreso sustentable, a corto y a largo plazo.	Emplear la herramienta de la Guía de Compras Públicas Sostenibles, como una herramienta para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).	nov-21	nov-22	N/A	Que la institución cumpla con los objetivos de desarrollo sostenible de la Guía de Compras Públicas Sostenible.	Compras y Contrataciones y la Unidad de Eventos	Solicitudes de cotizaciones, facturaciones reportes de reciclaje





