



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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador (a): Jennifer Lara Torres

Secretario (a): Arlette Sanz

Miembros:

Marinel Estrella

Katia Núñez

María Pujols

Herminio Nathanael Duarte

Ana Carolina Arias

Taína Rodríguez

José Enrique Rodríguez

Santo Domingo, República Dominicana

**Junio, 2022**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>I. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>I.1 MARCO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 MISIÓN.....	3
1.1.2 VISIÓN .....	3
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.1.4 BASE LEGAL .....	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	5
1.1.6 SERVICIOS.....	6
<b>I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>52</b>
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....</b>	<b>52</b>
2.1.1 LIDERAZGO.....	52
2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	52
2.1.3 PERSONAS.....	52
2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS .....	52
2.1.5 PROCESOS.....	52
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	52
2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS .....	52
2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	53
2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	53
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>54</b>
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES .....</b>	<b>55</b>



## **RESUMEN EJECUTIVO**

La DGCINE en cumplimiento al Decreto No. 211-10, que ordena a la aplicación del Modelo CAF Marco Común de Evaluación, tiene dentro de sus objetivos fundamentales la aplicación del proceso de Autoevaluación con el fin de conseguir retratar las condiciones en la que se encuentra la institución para definir acciones de mejoras.

A través de la implementación de las acciones definidas en los planes de mejora de autoevaluaciones anteriores y la evaluación continua de los servicios que brindamos a los ciudadanos y de los procesos internos, hemos reducido nuestros puntos débiles y afianzado los puntos fuertes.

El equipo de trabajo estuvo compuesto por todos los miembros del Comité de Calidad de la DGCINE con la asistencia de los colaboradores de áreas que intervienen de manera directa en algunos criterios mencionados en la guía. Agotamos un calendario de reuniones para la implementación del Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión, destacando que este año por primera vez la institución presentó la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad, la cual fue aceptada como válida y conforme.

A continuación, presentamos de manera general los resultados arrojados en el autodiagnóstico realizado.

### **I. ASPECTOS GENERALES**

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

##### **I.1.1 MISIÓN**

Promover e incentivar el Desarrollo y sostenibilidad de la industria cinematográfica dominicana, coordinando y regulando la ejecución de políticas públicas, impulsando la internacionalización de la industria local.

##### **I.1.2 VISIÓN**

Ser referente nacional e internacional en gestión eficiente de servicios, institucionalidad y transparencia, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de la industria cinematográfica de RD.



### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Transparencia
- Innovación
- Compromiso
- Eficiencia

### I.1.4 BASE LEGAL

Ley Núm. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.

Decreto Núm. 370-11 contentivo del Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.



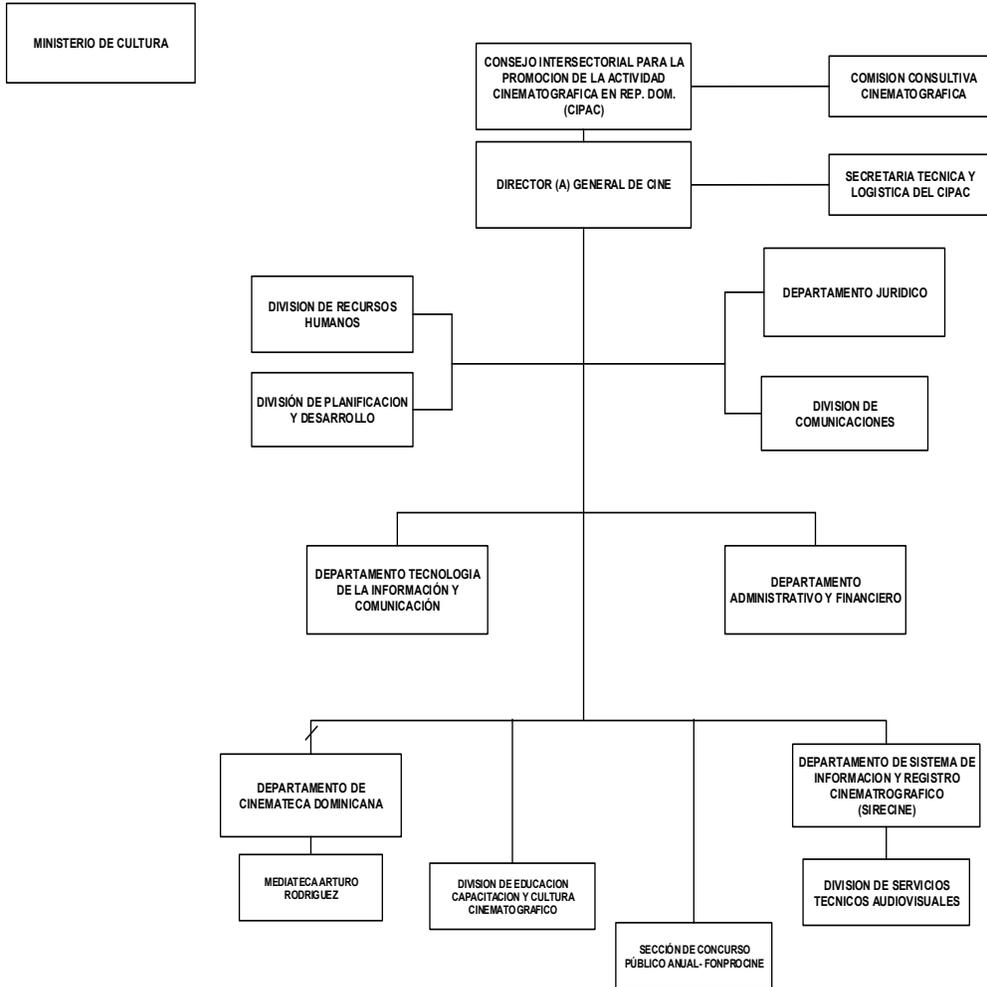
## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### DIRECCIÓN GENERAL DE CINE (DGCINE)

Organigrama Estructural

Resol: núm. 01-2021 de fecha 20 de abril de 2021, refrendada por el MAP



Dirección de Diseño Organizacional



## I.1.6 SERVICIOS

Servicio	Descripción	Requisitos
Certificación de Proyectos Cinematográficos	Documento a través del cual se certifica a las casas productoras y/o productores físicos, indicando que se ha realizado el proyecto sin haber obtenido el Permiso Único de Rodaje durante la producción del proyecto (rodaje), y el mismo es necesario para poder exhibir en salas de cine nacionales.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a>  Certificación de Proyectos Cinematográficos.
Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)	Documento a través del cual se otorga la nacionalidad dominicana a la obra cinematográfica. Avala que la casa productora ha concluido con el proceso de validación de inversión (si aplica) y rectifica que el proyecto cinematográfico o audiovisual está listo para su exhibición.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a>  Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana, (CDND)
Certificado Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)	Documento que otorga, provisionalmente, la nacionalidad dominicana a la obra cinematográfica. Con este documento la casa productora está apta para aplicar al Art. 34 de la Ley No. 108-10.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a>  Certificado Provisional de Nacionalidad Dominicana, (CPND).
Registro de Asociaciones Sin Fines de Lucro y Organizaciones No Gubernamentales	Inscripción en el sistema de información y registro cinematográfico de la DGCINE para asociaciones u organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a>  <u>Registro de Asociaciones Sin Fines de Lucro y Organizaciones No Gubernamentales.</u>
Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos	Documento a través del cual se permite a los productores, con Permiso Único de Rodaje (PUR), importar equipos y bienes necesarios para las filmaciones en el país por un tiempo determinado.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a>  <u>Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos</u>



Servicio	Descripción	Requisitos
Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos	Documento a través del cual se realiza la Inscripción en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) que facilita la facturación exenta del ITBIS a los agentes partícipes de la actividad cinematográfica nacional. Esto sólo se aplica si la casa productora del proyecto en cuestión también cuenta con este registro.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos</a></u>
Registro de Casa Productora Cinematográfica	Documento a través del cual se realiza la Inscripción de la Casa Productora en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Registro de Casa Productora Cinematográfica</a></u>
Solicitud Permiso de Locación	Una vez se tenga el Permiso Único de Rodaje (PUR), las productoras que necesiten utilizar espacios públicos, calles o zonas protegidas deben solicitar el Permiso de Locación de las autoridades locales.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Solicitud Permiso de Locación</a></u>
Permiso Único de Rodaje (PUR)	Certificado que avala que el proyecto cinematográfico está apto para rodar en territorio dominicano. Facilita los procesos para obtener los diversos permisos institucionales	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Permiso Único de Rodaje (PUR)</a></u>
Registro de Entidades Académicas	Documento a través del cual se realiza Inscripción en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE para las entidades académicas.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Registro de Entidades Académicas</a></u>
Registro de Estudio Cinematográfico	Certificado de registro para los estudios cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) en la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Registro de Estudio Cinematográfico</a></u>



<b>Servicio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Requisitos</b>
Registro de Distribuidor Cinematográfico	Certificado de registro para los distribuidores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u>Registro de Distribuidor Cinematográfico</u>
Registro de Exhibidor Cinematográfico	Certificado de registro de los exhibidores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u>Registro de Exhibidor Cinematográfico</u>
Registro de Festivales y Muestras Cinematográficas	Registro en el SIRECINE de los Festivales y Muestras Cinematográficas realizados en República Dominicana.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u>Registro de Festivales y Muestras Cinematográficas</u>
Registro de Productor Cinematográfico	Certificado de registro para los productores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) en la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a>
Registro de Salas de Cine	Certificado de registro para las salas de cine en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u>Registro de Salas de Cine</u>
Registro de Obras Cinematográficas y Audiovisuales	Certificado de registro para las obras cinematográficas y audiovisuales en el sistema de información y registro cinematográfico.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u>Registro de Obras Cinematográficas y Audiovisuales</u>
Registro de Director Cinematográfico	Certificado de registro para los directores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) en la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u>Registro de Director Cinematográfico</u>



Servicio	Descripción	Requisitos
Registro de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos	Certificado de inscripción de las empresas de servicios técnicos cinematográficos en Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE, que avala que las mismas están aptas para ofrecer estos servicios a las casas productoras y/o productores que realicen proyectos cinematográficos o audiovisuales.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Registro de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos</a></u>
Registro de Personal Técnico, Creativo y Artístico	Es el equivalente a una cédula de identidad. Otorga un código que te permite ser un agente activo en la industria cinematográfica y audiovisual dominicana.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="http://www.serviciosrd.gob.do">www.serviciosrd.gob.do</a> <u><a href="#">Registro de Personal Técnico, Creativo y Artístico</a></u>
Solicitud de Validación de Inversión	Proceso mediante el cual se valida la inversión de fondos realizada por una sociedad comercial dominicana al presupuesto de un proyecto cinematográfico dominicano realizado por una casa productora dominicana a los fines de obtener el beneficio fiscal establecido en el Artículo 34 de la Ley No. 108-10.	Referirse a nuestras oficinas en la dirección: Calle Cayetano Rodríguez #154 Gascue, Código Postal 10205, Santo Domingo, República Dominicana.  Depto. Que lo ofrece: Depto. Jurídico.
Solicitud de Validación de Gastos	Proceso mediante el cual se validan los gastos realizados por una casa productora en la República Dominicana a raíz del rodaje de una producción audiovisual.	Referirse a nuestras oficinas en la dirección: Calle Cayetano Rodríguez #154 Gascue.



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

(Principales objetivos y líneas estratégicas)

Los procesos, acciones y proyectos de la institución se organizan en cinco (5) ejes estratégicos que ordenan las líneas de acción, desarrolladas a través de los Planes Operativos Anuales institucionales.

Eje 1: Promover la República Dominicana como destino fílmico internacional.

Objetivo Estratégico: 1.1 Garantizar la sostenibilidad de la industria a través de la facilitación de los tramites establecidos en la Ley 108-10, impulsando su rentabilidad y expansión.

Eje 2: Difusión nacional e internacional del cine dominicano.

Objetivo Estratégico: 2.1 Garantizar las condiciones adecuadas de infraestructura y modernización para la conservación y difusión del patrimonio audiovisual de la nación y aumentar el alcance y visibilidad del cine dominicano.

Eje 3: Formación y capacitación de los recursos humanos que componen la industria.

Objetivo Estratégico: 3.1 Fomentar el desarrollo de programas formativos enfocados en la industria cinematográfica y audiovisual nacional, sobre la base de estadísticas relevantes de oferta y demanda del capital humano, impulsando la inserción laboral e integrando los actores académicos involucrados.

Eje 4: Fortalecimiento del Fondo de Promoción Cinematográfico (FONPROCINE).

Objetivo Estratégico: 4.1 Procurar una gestión interna eficiente para consolidar e incrementar el apoyo financiero a los proyectos cinematográficos dominicanos, aumentando las oportunidades de desarrollo, ventanas de exhibición, promoción.

Eje 5: Fortalecimiento institucional.

Objetivo Estratégico: 5.1 Procurar una gestión institucional eficiente, transparente y de calidad, a través de la simplificación y digitalización de tramites, reducción de tiempos y desarrollo de capacidades del capital humano, enfocado en la mejora continua.



## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Criterio I: LIDERAZGO

#### **Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores**

El diseño y elaboración del presente Plan Estratégico 2021-2024, fue un proceso participativo que se fundamentó en el análisis de situación de la realidad institucional y la visión de futuro de las autoridades y equipo directivo de la DGCINE y la participación de los colaboradores de la institución, fundamentado en las prioridades de la gestión gubernamental 2020-2024 y las necesidades identificadas en la DGCINE.

La DGCINE formula su misión, visión y valores implicando a los grupos de interés y colaboradores, tomando en cuenta la finalidad para la que fue creada la institución y hacia dónde desea llegar según lo planteado en el Plan Estratégico Institucional.

El equipo de trabajo basó la metodología de elaboración del PEI utilizando los instrumentos proporcionados por el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, tales como el Manual Metodológico para la Formulación del Plan Estratégico Institucional, MEPyD 209. En cuanto al marco orientado para la formulación del PEI fueron: Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y planes sectoriales.

Para la definición de los ejes, objetivos y resultados estratégicos, previamente se realizaron las siguientes acciones: En la primera fase se identificó el equipo de trabajo que encabezó el proceso de elaboración del PEI, luego se procedió a realizar una revisión documental del marco regulatorio, conceptualización sobre planificación estratégica y herramientas metodológicas sustentadas en la cadena de valor definida por el MEPyD.



El cronograma de trabajo se basó en las siguientes actividades: análisis situacional, análisis FODA, descripción organizacional, definición de la misión, visión y valores, identificación de la cadena de valor y priorización de líneas y objetivos estratégicos, definición de acciones, identificación de los resultados y acciones básicas a desarrollar para cada objetivo estratégico, metas e indicadores estratégicos y construcción del plan estratégico orientado en la visión deseada.

Los valores institucionales van alineados con la misión y visión tomando como referencia la base legal y respetando el marco general de los valores del sector público, los mismos están plasmados en nuestro código de ética y carta compromiso.

Garantizamos a través de reuniones con todo el capital humano de la DGCINE, la difusión y socialización de los objetivos estratégicos y planes, la página web institucional, boletín mensual, correos masivos, redes sociales y oficina de libre acceso a la información una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos.

Hemos implementado la realización de trivias interactivas en las reuniones de Staff con todo el capital humano para medir el nivel de conocimiento de la planificación estratégica, otorgando a los ganadores boletas al cine.

Aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos con la revisión periódica de la misión, la visión, los valores mediante la reformulación del Plan Estratégico Institucional. La más reciente revisión y actualización del marco estratégico institucional fue realizada en diciembre 2021.

Nos adaptamos a los cambios en el entorno tecnológico, como evidencia de esto podemos citar los siguientes ejemplos:

A partir del año 2021 estamos ofreciendo todos los servicios del departamento de SIRECINE y la división técnica y audiovisual de manera digital, reduciendo el tiempo de respuesta, facilitando los procesos de la institución para el usuario y disminuyendo el uso de papel en la institución.



Desarrollo de una ventanilla virtual, que lanzaremos en el presente año 2022 con la colaboración del MICM, la cual nos permitirá reducir los tiempos de respuesta de los servicios aun más, nos permitirá implementar el auto servicio en certificaciones de registro y archivar toda la data del departamento debidamente accesible y organizada para optimizar nuestras estadísticas. También, Hemos integrado la implementación de la firma digital.

Bajo el marco de las actividades pautadas en el acuerdo de colaboración con el Archivo General de la Nación, se concluyó con la digitalización y restauración de: 13 rollos de la película “Un Pasaje de Ida” (1989), largometraje vivo más antiguo en formato original (35mm) dirigido por Agilberto Meléndez, fundador de la Cinemateca Dominicana (1979) y 37 contenedores de materiales fílmicos restaurados, pertenecientes a la colección de fílmicos de la Universidad Central de Los Ángeles (UCLA), así como de la colección audiovisual del Archivo General de la Nación (AGN).

La DGCINE trabaja constantemente para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, apoyándonos en nuestro código de ética institucional, impartiendo charlas sobre el comportamiento ético y función pública y con la debida inducción a la institución gestionamos un sistema para la prevención de comportamientos no éticos, a la vez que instruimos al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos, recientemente todo el personal de la DGCINE participó en la charla “Régimen Ético y Disciplinario de los Servidores Públicos, Ley núm. 41-08 de función pública y reglamento núm. 523-09 de relaciones laborales en la administración pública.

También en el presente año 2022 hemos elaborado la política y procedimiento de prevención de fraude la cual define las responsabilidades y establece los mecanismos relativos a la prevención, detención, investigación, denuncia y remediación de los actos de fraude y conflictos de intereses, con el fin de que los colaboradores de la DGCINE puedan actuar adecuadamente en caso de encontrarse ante actos o sospechas de fraude, promoviendo así una cultura de honestidad y cumplimiento de los valores institucionales.

Por último, participamos en la convocatoria realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), al taller de conformación de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), antigua Comisión de Ética Pública (CEP), el lunes 9 de mayo, con el fin de iniciar las gestiones de lugar para celebrar las elecciones del nuevo comité de integridad.



Reforzamos la confianza mutua, lealtad y respeto entre los encargados y sus supervisados a través de charlas de identificación institucional, webinar para entender las relaciones con los demás y la socialización de la Encuesta de Clima Laboral y el plan de acción con las medidas de subsanación arrojadas en la encuesta.

Realizamos el taller de Design Thinking, impartido por la OGTIC, donde los colaboradores, fueron capacitados en la metodología del Pensamiento de Diseño para identificar dificultades en su labor y en los servicios o productos que ofrecen a lo interno o externo de la institución, para replantear los problemas en busca de soluciones, esta actividad además de aumentar las competencias de nuestros colaboradores también fue una actividad de integración que permitió incrementar la confianza del equipo.

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

Hemos definido e instruido oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas y procesos en nuestro Manual de Funciones, Manual de Cargos y Organigrama y la matriz de seguimiento de reuniones semanales de equipo.

En el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y a través de los indicadores de resultados de procesos y los acuerdos de desempeño empleamos objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.

La DGCINE introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos mediante la aplicación de la Encuesta Nacional de Capital Humano y Programa de Formación y Capacitación en base a los resultados arrojados en ella y la Encuesta al Ciudadano “Experiencia Concurso FONPROCINE” y reformulación de las bases del concurso en coherencia con los resultados obtenidos.

Por otro lado, debido al incremento de producciones en Samaná, se realizaron mesas de trabajo en esta provincia como polo de filmación, visitando a los 6 alcaldes de los 6



municipios de la provincia con el fin de unificar criterios y arbitrios y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a las producciones nacionales y extranjeras que ruedan en la provincia, priorizando las áreas de locaciones, seguridad, contratación de servicios y transporte. Con esta iniciativa se busca que los distintos grupos de interés de forma conjunta propiciemos soluciones a las problemáticas y fomentar el crecimiento de Samaná como destino filmico. Asi mismo, con el fin de eficientizar toda la permisología y brindar soporte e informaciones vitales a estas producciones se aperturó una oficina de representación de la DGCINE en la provincia de Samaná en respuesta al alto volumen de rodajes en la misma.

De igual modo, hemos realizado mesas de trabajo interinstitucionales con la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA) y el Ministerio de Turismo (MITUR) con el objetivo de simplificar los procesos del usuario ante estas instituciones y reduciendo los tiempos de espera de los servicios que ofrecemos en conjunto.

Con el Informe de monitoreo y evaluación de Plan Operativo Anual y la creación de políticas y procedimientos en base a las Normas de Control Interno, hemos fortalecido el sistema de gestión de control interno, y de riesgos, para la supervisión permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización. También, fue elaborado el documento que contiene las políticas y procedimiento de elaboración y seguimiento de los Planes Operativos, En la DGCINE aplicamos los principios de GCT a través de la implementación anual del modelo CAF con el autodiagnóstico CAF, plan de mejora e informes de resultados.

Aseguramos una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran alcance con la página web institucional, correos institucionales, redes sociales, utilización de prensa, boletín institucional mensual, informe diario de noticias (internamente), emisión de circulares a grupos de interés y media tours sobre las iniciativas de la DGCINE en distintos medios como canales de tv y programas de radio. También para un fácil acceso tenemos disponible códigos QR con contenido de interés para los distintos públicos.

La DGCINE asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. En el 2021, fue conformado el Comité Estratégico Institucional, para la revisión y evaluación de los proyectos de una forma democrática y en la plena igualdad de condiciones de los miembros. También,



celebramos semanalmente reuniones con el personal directivo de la institución donde utilizamos una matriz de Reporte de Proyectos Activos, para dar seguimiento y compartir las últimas acciones.

Aseguramos una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran alcance con la página web institucional, correos institucionales, redes sociales, utilización de prensa, boletín institucional mensual, informe diario de noticias (internamente), emisión de circulares a grupos de interés y media tours sobre las iniciativas de la DGCINE en distintos medios como canales de tv y programas de radio. También para un fácil acceso tenemos disponible códigos QR con contenido de interés para los distintos públicos.

En la DGCINE estamos comprometidos con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, ejemplo de esto podemos citar los siguientes:

- Desarrollo de ventanilla virtual
- Participación en el Maratón de Innovación Gubernamental, del Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- Participación en el Taller Design Thinking de la OGTIC.
- Implementación de firma digital

En la DGCINE comunicamos las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos. A través de los correos institucionales y murales informativos, comunicamos a los colaboradores de la institución. En el caso del público externo, a través de las redes sociales, página web y periódico (en el caso del Concurso FONPROCINE).

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

Actuamos en consonancia con los objetivos y valores establecidos los cuales plasmamos en nuestro código de ética y estimulando la creación de equipos de mejoras como las comisiones y comités de trabajos para la creación y mejora de los procesos de proyectos, así como también participando en actividades que realiza la organización que promovemos.



Empoderamos y apoyamos a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos proporcionándoles retroalimentación y herramientas oportunas, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual. También se ve reflejado mediante el plan de capacitación anual de RRHH, matriz de Reporte de Proyectos Activos, las reuniones semanales de equipo, la creación del procedimiento de evaluación periódica de las cargas de trabajo y las evaluaciones de desempeño.

También, a partir del 2022 hemos implementado la celebración trimestral de equipo general, donde compartimos los avances de los proyectos, retroalimentamos y delegamos en cada uno de los colaboradores la responsabilidad de exponer sus procesos. Esta actividad además de presentar los logros alcanzados también motiva a los colaboradores conociendo con más detalles cada una de las áreas de la institución cohesionando el equipo. En cuanto al reconocimiento y premiación de los esfuerzos de los colaboradores, hemos elaborado la política y procedimientos de beneficios y compensaciones.

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

En la DGCINE analizamos y monitoreamos las necesidades y expectativas de los grupos de interés, por ejemplo, a través de la aplicación de la Encuesta Nacional de Capital Humano y Programa de Formación y Capacitación en base a los resultados arrojados en ella y la Encuesta al Ciudadano “Experiencia Concurso FONPROCINE” y reformulación de las bases del concurso en coherencia con los resultados obtenidos.

En lo que respecta a las producciones extranjeras, realizamos visitas a los rodajes de los proyectos cinematográficos y audiovisuales que eligen a la República Dominicana para rodar y realizamos encuestas de satisfacción y levantamiento de su experiencia, para conocer las fortalezas y debilidades que pueden identificar respecto a nuestro país como destino fílmico.



Desarrollamos y mantenemos relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas, como son los órganos rectores y unidades ejecutoras del presupuesto público, como Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República, Tesorería Nacional, etc.

También se evidencia a través de los acuerdos interinstitucionales firmados, reuniones con las Alcaldías del polo turístico de la provincia Samaná, reuniones con representantes de la DGII sobre intercambio de criterios respecto del vencimiento de plazos establecidos en la núm. Ley 108-10 y mesas de trabajo con el MICM, la DGII, MIMARENA.

En el 2021 la DGCINE suscribió 12 acuerdos de colaboración interinstitucional, desglosados a continuación:

Para proveer nuevas ventanas de difusión y distribución DGCINE suscribió 4 acuerdos, con la Corporación Estatal de Radio y Televisión Dominicana (CERTV-RDTVD), Caribbean Cinemas, Pulpo Post y el Reino de España en materia de Coproducción Cinematográfica y Audiovisual.

Para el fortalecimiento del capital humano, en las áreas identificadas en la encuesta nacional de capital humano, realizada por la DGCINE, se suscribieron acuerdos con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y el Ministerio de Trabajo, Chavón la Escuela de Diseño, Dirección General de Bellas Artes (DGBA), Entrenamientos Cinematográficos del Caribe (ECC-RD) y Universidad APEC.

Para fortalecer la institucionalidad y apoyar las producciones nacionales e internacionales, la DGCINE suscribió acuerdos de cooperación interinstitucional con el sector público y privado, incluyendo: Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), Academia de Artes y Ciencias Cinematográficas de la República Dominicana (ACCINE-RD), Municipios y Distritos Municipales de la Provincia de Samaná) y el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT).



La DGCINE ha celebrado varias reuniones con el objetivo de contribuir y apoyar al Ministerio De Cultura con las Metas Presidenciales, específicamente con la Meta intermedia correspondiente al Ministerio de Cultura de crear centros de documentación, físicos y virtuales que contengan material bibliográfico y audiovisual sobre temas de la cultura nacional, en todas las embajadas dominicanas en el exterior. A su vez, hemos aportado material bibliográfico en materia de cine en formato digital para aportar a la meta.

El desempeño de la DGCINE está alineado con las políticas públicas y decisiones políticas, por ejemplo: En coherencia con la Estrategia Nacional de Transformación Digital al 2020-2030, se eliminaron las entregas y recepción físicas de todos los permisos emitidos y gestionados por la DGCINE, haciendo una transición a modalidad digital completa, con el objetivo de reducir el tiempo de procesamiento, y contribuir a las medidas implementadas por el gobierno de Programa Burocracia Cero.

La DGCINE además es uno de los actores principales de la Estrategia Nacional de Exportación de servicios modernos que tiene como meta transformar el entorno nacional hacia un ambiente de creatividad e innovación. Podemos destacar que como parte de las acciones realizadas para aportar a las metas de esta estrategia se encuentran: firma de 2 acuerdos de coproducción (Italia y España), firma de 1 acuerdo con Latin American Training Center para colaborar en la formación del capital humano, creación de un catálogo de películas disponibles para la venta el cual es promovido en los distintos eventos internacionales donde DGCINE tiene presencia, como el festival de Cannes, etc.

Incorporación de la DGCINE en la plataforma RUTA del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, el cual es el sistema de gestión y monitoreo de la planificación nacional, donde la DGCINE reporta los avances de la producción priorizada respecto a la política “Cultura para el Cambio”, específicamente los indicadores relacionados a la industria cinematográfica.

Por otro lado, estamos trabajando en un proyecto de cierre de brechas para mejorar el encadenamiento productivo de la industria audiovisual con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y el Centro Regional para América Latina y el Caribe de PNUD. Hemos realizado reuniones de trabajo y acercamientos con los productores que sirven a películas internacionales para identificar las necesidades en los proveedores de servicios, como también se están realizando acercamientos con el sector privado para



motivarlos a incursionar e invertir en esos servicios (por ejemplo: craft & catering, contabilidad para cine, ente otros), compartiéndose toda la data disponible de DGCINE para las proyecciones y análisis de factibilidad por parte del sector privado.

En la DGCINE gestionamos y desarrollamos asociaciones con grupos de interés, por ejemplo:

-Acuerdos Interinstitucionales: INTRANT, MIMARENA, Alcaldías y Juntas Distritales de Samaná, Bellas Artes, MICM, INFOTEP y Ministerio de Trabajo, Dirección Nacional de Museos, Archivo General de la Nación.

-Fomento de acuerdos con grupos de interés: suscripción de acuerdo con ACCINE-RD, CHAVON, Caribbean Films Distribution, Pulpo Post, UNIBE.

-Muestras de Cine Internacionales, en colaboración con Embajadas Dominicanas en 2021, 10 muestras de cine dominicano que alcanzaron a llegar a 9 países, tales como Estados Unidos de América, España, Antigua y Barbuda, Suiza, Alemania, Argentina, Colombia, Panamá y Costa Rica, actividades realizadas en coordinación con las embajadas dominicanas alrededor del mundo.

La DGCINE participa en las actividades organizadas por asociaciones profesionales representativas y grupos de presión. Actualmente la República Dominicana es miembro de:

-Conferencia de Autoridades Audiovisuales y Cinematográficas de Iberoamérica (CAACI), fortaleciendo así nuestra presencia y participación en cuanto a la creación de políticas cinematográficas iberoamericanas.

-Programa IBERMEDIA de la CAACI.

-La Cinemateca Dominicana es miembro del programa internacional Memories of the World (MOW), de la UNESCO, un proyecto que busca la integración de las entidades destinadas a la salvaguarda del Patrimonio Mundial; también es integrante de la Coordinadora Latinoamericana de Imágenes en Movimiento (CLAIM) y está asociada a la Federación Internacional de Archivos Fílmicos (FIAF).

- A través de la Cinemateca Dominicana participamos en el programa Iberoamericano Ibermemoria Sonora y Audiovisual, una iniciativa creada para implementar un modelo de preservación integral de los documentos sonoros y audiovisuales y dar acceso a ese patrimonio intangible de los países iberoamericanos, y que en este año entregó 4 becas internacionales para el Diplomado de Preservación.



-República Dominicana es miembro además a través de la DGCINE de la Latin American Film Commission Network y de la Association of Film Commissioners International.

En la DGCINE promovemos la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollamos un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés, a través de los distintos medios página web, apartado de noticias, correos, redes sociales, boletín institucional.

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Durante el proceso de elaboración de Plan Estratégico Institucional, Identificamos los grupos de interés de la DGCINE, utilizando la matriz de análisis situacional. También realizamos levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas mediante la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, Encuesta Nacional de Capital Humano, Encuesta Satisfacción de los servicios (Carta compromiso). reuniones de socialización con grupos de interés, mesas de trabajo y entrevistas.

En coherencia con la Estrategia Nacional de Transformación Digital al 2020-2030, se eliminaron las entregas y recepción físicas de todos los permisos emitidos y gestionados por la DGCINE, haciendo una transición a modalidad digital completa, con el objetivo de reducir el tiempo de procesamiento, y contribuir a las medidas implementadas por el gobierno de Programa Burocracia Cero.

También, analizamos el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándonos en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis FODA) y realizando el autodiagnóstico del modelo CAF, para identificar los puntos fuertes, oportunidades y amenazas.



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

La elaboración del Plan Estratégico institucional el cual contiene la misión, visión y objetivos estratégicos, está alineado a las prioridades nacionales, basado en la END 2030. Del PEI se derivan los planes operativos anuales, especificando las actividades a realizar por las distintas áreas para cada período, solventadas por el PACC 2021.

Involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia de planificación, priorizando en las expectativas y necesidades, tomando como insumo los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, Encuesta Nacional de Capital Humano y Encuesta Satisfacción de los servicios (Carta compromiso) y de la consulta a los ciudadanos a través del buzón de quejas y sugerencias, entrevistas a productores durante rodajes y mesas de trabajo con instituciones claves en los servicios que ofrece la DGCINE.

La DGCINE integra aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, como, por ejemplo, mediante la eliminación de recepción de carpetas físicas para las solicitudes de servicios, la implementación de la firma digital y la creación de una política para el ahorro de papel en áreas administrativas. También, desarrollamos la política y procedimiento de protección y cuidado del Medioambiente.

La DGCINE asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan a través de la formulación del Plan Anual de Compras y Contrataciones. Además, realizamos la estructura programática presupuestaría requerida.

Para dar un seguimiento efectivo a las actividades programadas y presupuestadas, hemos implementado e incluido en los procedimientos referentes a compras, la siguiente política que instruye a que cada unidad departamental es responsable de depositar los memos de solicitud de adquisición de bienes y servicios dentro de los plazos programados (al final de cada trimestre) de manera que se cumpla con las actividades presupuestarias programadas.



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

En la DGCINE Comunicamos eficazmente los objetivos, las estrategias, planes 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 ya que, en la estructuración del plan operativo anual, cada encargado de área se compromete en realizar las tareas orientadas en el logro de las metas establecidas.

Por otro lado, a través del portal web institucional es colocado el PEI, POA e Informes de seguimiento y resultados. También, comunicamos a través de infografías publicadas en las redes sociales los resultados de las reuniones del Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica.

Con la medición trimestral del Plan Operativo Anual (POA) a través de indicadores contenidos en el proceso Planificación y Seguimiento Estratégico, se realiza una medición de la gestión basada en metas institucionales, los insumos son compartidos a la división de planificación por todos los responsables de áreas, para garantizar la implementación de la estrategia elegida para cumplir el objetivo estratégico definido.

Como forma de seguimiento de las tareas diarias y asignación de responsabilidades, todos los colaboradores de los distintos encargados departamentales completan la matriz de “Reporte de proyectos activos.

En la DGCINE realizamos reuniones semanales con encargados de áreas y de manera trimestral con todo el personal, para presentar los avances de los planes y proyectos estratégicos.

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

Identificamos las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, un ejemplo de ella es la creación de proyectos como son: implementación de firma digital, la creación de



plataforma virtual para el Directorio de agentes cinematográficos, el desarrollo de Ventanilla Virtual para todos los servicios de la institución y las proyecciones de la Cinemateca Dominicana virtuales, con pantalla inflable y a través de CERTV donde más de 1 millón de ciudadanos ha disfrutado de las películas proyectadas. También se evidencia en los esfuerzos realizados para la creación de estándares de calidad para proveedores de servicios de la industria cinematográfica y audiovisual.

Construimos una cultura impulsada por la innovación y creamos un espacio para el desarrollo entre organizaciones con la participación en cursos, diplomados y maestrías, la participación en mercados y festivales internacionales como el de Cannes, Congreso de la Federación Internacional de Archivos Fílmicos, Coordinadora Latinoamericana de Archivos e Imágenes en Movimiento y la integración al programa iberoamericano IBERMEMORIA Sonora y Audiovisual y las mesas de trabajo con organizaciones tales como MIMARENA, DGA, DGII, PNUD. Participación en el Maratón de Innovación Gubernamental, del Ministerio Administrativo de la Presidencia. Participación en el Taller Design Thinking de la OGTIC, entre otros.

La DGCINE comunica sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes, mediante publicaciones en la web institucional, boletín institucional, circulares, etc. Para recibir la retroalimentación de los colaboradores sobre aspectos de mejora, desarrollamos la política y procedimiento “Recomendaciones de Mejoras en los Procesos”.

A través de la planificación y programación presupuestaria anual se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

### CRITERIO 3: PERSONAS

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

Mediante el Plan Estratégico Institucional, Plan de Capacitación de Recursos Humanos y Plan de Recursos Humanos analizamos periódicamente las necesidades actuales y futuras



de recursos humanos, tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la visión institucional.

Hemos realizado un formulario de detección de necesidades de capacitación el cual nos permitirá hacer un levantamiento de las actividades formativas que requieren los distintos colaboradores, tomando como base los resultados de los acuerdos de desempeño.

Desarrollamos e implementamos políticas basadas en criterios objetivos de Ascensos, Traslados y Salidas, Reclutamiento de Personal, Suplencia del Personal Directivo y de Compensaciones y Beneficios, teniendo en cuenta las competencias necesarias para cumplir los objetivos institucionales.

A través de la Política de Ascensos, Traslados y Salidas, Manual de Inducción de la Institución, Acción de Personal, Comunicación de aprobación de Escala Salarial, en la DGCINE brindamos la seguridad de la implementación de una gestión de Recursos Humanos, en base a la Ley 41-08 y sus reglamentos de aplicación.

Mediante la Política de Ascensos, Traslados y Salidas, los Concursos Públicos para Vacantes de Carrera Administrativa y Política y Procedimiento de Reclutamiento de Personal, seleccionamos el talento humano de acuerdo con las competencias necesarias apegado a las normas contenidas en la Ley de Función Pública, para lograr la misión, visión y los valores de la organización, centrándonos en las habilidades sociales, de liderazgo, digitales y de innovación.

Nuestro proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional son realizados con criterios de justicia, igualdad de oportunidad y atención a la diversidad como lo evidencian nuestros registros de procesos de selección de personal sin distinción de género, orientación sexual, edad, raza o religión y los concursos públicos realizados para vacantes de carrera administrativa. También, hemos creado una política y procedimiento para llevar a cabo el reclutamiento del personal.



En la DGCINE sostenemos una cultura de rendimiento que permite fortalecer las capacidades técnicas y profesionales de los colaboradores evaluando la productividad del capital humano, mediante los Acuerdos de Desempeño y realizamos el Informe Anual de las Evaluaciones del Desempeño, definiendo así objetivos alineados al Plan Operativo de la Institución en constante monitoreo del cumplimiento de las metas establecidas, para el período evaluado.

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

La institución establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública a través de talleres sobre liderazgo y asistencia a cursos y conferencias concernientes a la función del colaborador en la institución lo que conlleva a una mejor dirección de su área de trabajo, por ejemplo: curso de Inducción a la administración pública, taller de presupuesto y taller fundamentos del sistema nacional de compras y contrataciones.

A través del plan de capacitación institucional se desarrollan los talentos de la institución para lograr la misión, visión y objetivos. Además, se incrementó el capital humano de la institución Debido al crecimiento exponencial que ha tenido la industria de cine dominicana, lo cual demanda mayor cantidad de respuesta.

Adaptándonos a la situación mundial actual por el COVID-19, gracias a las nuevas tecnologías permitimos innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias de nuestros colaboradores con distintos cursos en línea y de manera presencial la participación en el Maratón de Innovación gubernamental del MINPRE.

En la DGCINE se promueve la movilidad interna y externa de los empleados, desarrollamos la política de ascensos, traslados y salidas. Recientemente fue aprobada la actualización de la escala salarial y se realizaron los reajustes de salarios correspondientes.



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

En la DGCINE promovemos una cultura de diálogo y comunicación a través de políticas desarrolladas para recibir recomendaciones de mejoras en los procesos, celebración de reuniones semanales con los encargados departamentales y reuniones trimestrales de staff general. A la vez que organizamos talleres de integración y capacitación con temáticas como el “Desing Thinking”.

Involucramos a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias y objetivos, contamos con una asociación de servidores públicos la cual agota un calendario de actividades durante todo el año y participa en la mejora e innovación.

En cuanto a la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión los colaboradores participan de manera anual en la encuesta de clima organizacional, además contamos con buzones internos de sugerencias.

Aseguramos buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización. La institución ha realizado cambios estructurales para adecuar la planta física, tomando en cuenta la seguridad y salud del empleado. Contamos con el plan de seguridad institucional, fumigación para control de plagas y la adquisición de equipos para mejorar el agua potable, las divisiones y acondicionamientos de espacios laborales y la rampa de acceso para personas con movilidad reducida.

La DGCINE garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados otorgando permisos para disponer de horas de estudio dentro del horario laboral, asistir a citas médicas, atender problemas a causa de muerte de familiar, licencia por maternidad y a través de la adaptación del teletrabajo. Además, hemos desarrollado la política de beneficios y compensaciones prestando atención especial a las necesidades de los colaboradores.



#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Identificamos a los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público correspondientes a la industria cinematográfica y audiovisual, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, diálogo y apertura realizando acuerdos con diferentes universidades, asociaciones, proveedores de servicios e instituciones públicas, tales como: ACCINE RD, Caribbean Films Distribution, MICM, Unibe CERTV, y desarrollando el plan de levantamiento del proyecto Memoria Fílmica Nacional, con el objetivo de resguardar en la Cinemateca Dominicana, proyectos cinematográficos realizados en todo el país.

DGCINE también cuenta con otras alianzas público-privada (APP) a largo plazo mediante acuerdos de colaboración con las universidades: INTEC, UNIBE y desarrollando el proyecto “fondos culturales”, para la readecuación de la Cinemateca Dominicana.

También, utilizamos una matriz de seguimiento de los acuerdos interinstitucionales donde llevamos un control del rol, las responsabilidades de cada socio y monitoreo de resultados.

En lo que respecta a los procesos de selección de los proveedores de compra, aplicando criterios de responsabilidad como es la solicitud de cartas de referencia sobre los servicios prestados.

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

Mediante nuestro Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Informes del Plan Operativo Anual, la disponibilidad constante y diaria de informaciones de la institución en distintos formatos desde el Portal de Transparencia y las publicaciones en Redes



Sociales y página web institucional garantizamos la transparencia proactiva, que también proporciona datos abiertos de la organización. Dentro del portal web de la institución se pueden encontrar cada una de las memorias institucionales y la carta compromiso institucional.

Incentivamos la participación y colaboración activa de los ciudadanos y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización mediante las reuniones de Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana (CIPAC), el Buzones de quejas y sugerencias, la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, la Encuesta de Satisfacción de los Servicios DGCINE y la Encuesta Capital Humano.

En la DGCINE se define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos clientes a través de distintos medios. Por ejemplo, contamos con políticas y procedimientos para procesar las sugerencias denuncias. También, resaltamos la metodología que ha sido definida para llevar a cabo el levantamiento sectorial del capital humano de la industria cinematográfica.

Desarrollamos una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y los estándares de calidad, estos se encuentran en la carta compromiso institucional disponible en la web, en la recepción de la institución también puede ser descargada la carta compromiso mediante código QR.

#### **Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Alineamos la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa a través de la formulación presupuestaria anual, la programación trimestral de gastos, el Plan estratégico institucional, el Plan Operativo Anual y Plan Anual de Compras y Contrataciones.

Apoyados en estos instrumentos, analizamos los riesgos de las decisiones financieras, elaboramos un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros e introducimos sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos.



La DGCINE asegura transparencia financiera y presupuestaria al publicar en el portal de transparencia los reportes mensuales correspondientes a esas áreas, así como los procesos de compras realizadas por nuestra institución en Portal de Compras y Contrataciones Públicas; por igual, nuestra dirección reporta y publica los reportes trimestrales de Indicadores de Gestión Presupuestaria, y los estados financieros semestrales a DIGECOG.

Aseguramos la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando sistemas de control y evaluación eficientes, evidencia de esto son los Informes de auditoría mensuales realizados por Unidad de Auditoría Interna de Contraloría a todos los procesos de pagos y compras, así como todos los procesos de compras gestionados a través del Portal de Compras Dominicanas.

La DGCINE introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, a través de matrices de programación anual presupuestaria por departamentos, elaboración del PACC y del POA. Delegamos y descentralizamos las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado evidenciado esto en nuestro manual de funciones y organigrama institucional.

#### **Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Con la disponibilidad de documentos e informaciones en distintos formatos en el portal de transparencia de la DGCINE y Portal de Datos Abiertos aseguramos 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; como evidencia de la anterior, nuestra institución ha obtenido la recertificación de la NORTIC A3 sobre Datos Abiertos.

Igualmente, aseguramos la disponibilidad de información, a través de nuestro correo institucional de servicio al cliente, las redes sociales, y la estructura accesible (accesibilidad) de la visibilidad y lectura de la información en nuestra página web.



Aprovechamos las oportunidades de transformación digital desarrollando una ventanilla virtual para gestión de los servicios ofrecidos y la implementación de una firma digital para los permisos emitidos, utilizando códigos QR para ofrecer informaciones importantes de la institución.

En lo que concierne al establecimiento de redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y para obtener aportes creativos podemos resaltar que Estamos trabajando en un proyecto de cierre de brechas para mejorar el encadenamiento productivo de la industria audiovisual con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y el Centro Regional para América Latina y el Caribe de PNUD. Hemos realizado reuniones de trabajo acercamientos con los productores que sirven a películas internacionales para identificar las necesidades en los proveedores de servicios, como también se están realizando acercamientos con el sector privado para motivarlos a incursionar e invertir en esos servicios (por ejemplo: craft & catering, contabilidad para cine, ente otros), compartiéndose toda la data disponible de DGCINE para las proyecciones y análisis de factibilidad por parte del sector privado.

A través del Manual de Comunicación interna y externa, monitoreamos la información asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. Además, 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, tales como el Mural Informativo, Grupo de WhatsApp, Correos masivos y Boletín informativo DGCINE mensual.

En DGCINE aseguramos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externos a través de nuestra página web, redes sociales, portal de datos abiertos. Contamos con NORTIC A3 y EI.

La DGCINE garantiza que se retiene dentro de la organización, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos se encuentren desvinculados de la organización, mediante la firma de acuerdos de confidencialidad, políticas de ascensos, traslados y salidas y la política de suplencia del personal.



#### **Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

La DGCINE diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, también monitoreamos y evaluamos la relación costo efectividad de las tecnologías usadas, a través de una evaluación y diagnóstico de los equipos tecnológicos existentes en la institución.

Hata el año 2021, no existía un departamento de tecnología, el mismo fue creado y está en proceso de estructuración, para subsanar todas las áreas de mejoras. Cabe destacar que DGCINE suscribió un acuerdo con el MICM para suplir necesidades existentes como son desarrollo de softwares para la simplificación de trámites.

En la DGCINE utilizamos 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, para estos fines hemos realizado la migración a Microsoft 365.

La DGCINE adopta el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. La DGCINE ha realizado mejoras continuas al sistema de prestación de servicios a la ciudadanía a través de una ventanilla virtual en colaboración con el MIC. Lo anterior se concretiza con la obtención de la Certificación NORTIC EI:2014, Certificación NORTIC A3:2014, y la Certificación NORTIC A2:2016; asimismo hemos dispuesto Servicios en línea en Servicios RD, Buzón del Sistema 311 sobre quejas, reclamaciones y denuncias, Foro de DGCINE, y la Alianza institucional entre DGCINE y MICM, para la creación e implementación de la Ventanilla Virtual.

En la DGCINE implementamos normas y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. En el 2022 adquirimos un FIREWALL y estamos en proceso de adquisición e implementación de Endpoint EDR, el cual ha sido aprobado por la OGTIC. Por otro lado, se evidencia que tomamos en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, en el plan de impacto medioambiental y la política y procedimiento de protección y cuidado de medioambiente.



#### **Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Aseguramos un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Para asegurar una buena gestión de esto, hemos creado la unidad de operaciones.

Proporcionamos condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. Para esto contamos una rampa y espacios abiertos facilitar el acceso de personas con movilidad reducida, espacios de oficina señalizados, extintores, cámara de seguridad, vigilancia 24 horas y acceso biométrico para entrada a las instalaciones.

Aplicamos una 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. Las paredes de nuestros recintos son pintados anualmente, de igual modo se realiza de manera periódica el mantenimiento de pisos, mobiliarios y jardinería. Los archivos en desuso son donados a otras instituciones o descargados a través de Bienes Nacionales, según corresponda.

Aseguramos brindar un valor público agregado a través de la disposición de nuestras instalaciones para actividades de la comunidad.

Garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energético, realizando constantemente el mantenimiento a la flotilla de vehículos de la institución y de la planta eléctrica. Adicional a esta hemos implementado una política de protección y cuidado del medio ambiente.

Garantizamos la adecuada accesibilidad física del edificio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. La ubicación de nuestras oficinas permite el fácil acceso, pues se encuentra en las cercanías de dos avenidas principales de la ciudad de Santo Domingo, como son la Av. Máximo Gómez y la Av. Independencia, y a pocos metros de la estación Joaquín Balaguer, de la línea I, del Metro de Santo Domingo.



## CRITERIO 5: PROCESOS.

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

En la DGCINE se mapea, describe y documenta los procesos clave entorno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, en nuestro manual de procesos misionales y el mapa de procesos institucional. Hemos simplificado nuestros procesos proponiendo cambios en los requisitos legales cuando ha sido necesario, así se evidencia en las Resoluciones emitidas por el Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica (CIPAC) y las Circulares 001/2021 y 002/2021.

Diseñamos e implementamos un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos mediante la creación de una ventanilla virtual y los procesos de la institución a través del portal de Servicios en Línea.

Hemos elaborado y ha sido debidamente aprobada por el MAP, la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución, donde se presentan los estándares. Analizamos y evaluamos los procesos de riesgos en la elaboración de la planificación estratégica institucional,

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

Involucramos 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, como por ejemplo en la aplicación de las encuestas que miden los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la carta compromiso institucional.



Utilizamos métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano y a la demanda, centrándonos en el principio de una sola vez con los servicios en línea a través de República Digital, la Línea \*462 y la Ventanilla virtual.

Promovemos la accesibilidad a los productos y servicios de la organización mediante el menú de accesibilidad en la web, servicios en línea a través del portal de servicios en línea, canales de comunicación actualizados, folletos en inglés, español y francés, uso del código QR para eficientizar el uso de los materiales promocionales, el enlace de la DGCINE al Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública, lo cual permite disponibilidad 24/7 a los ciudadanos para requerir informaciones concernientes a nuestra institución, el Portal Web Institucional de DGCINE en dos idiomas (inglés y español) y el Portal de Transparencia.

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

Acordamos estándares comunes, facilitando 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 como la Federación Internacional de Archivos Fílmicos (FIAF), CLAIM, el Programa IBERMEDIA, etc. Como resultado de los esfuerzos realizados en conjunto con la Dirección General de Impuesto Internos (DGII), se redujo de 330 días en promedio a 120 días, el plazo de emisión de créditos fiscales transferibles para el incentivo del Art. 39 establecidos en la Ley, robusteciendo el incentivo e instrumento de financiación para las producciones extranjeras y por ende haciendo a República Dominicana un destino más competitivo.

La DGCINE coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de valor, como, por ejemplo, propuesta de acuerdo DGCINE y Alcaldías provincia Santa Bárbara de Samaná de fecha 15 de julio de 2021, a raíz de las visitas a los seis municipios de dicho polo turístico, las mesas de trabajo para unificación de criterios con MIMARENA, presentación de propuesta de diseño conceptual de plataforma DGCINE-DGII, charlas realizadas con el INTRAN, DIGESET, ADN y encargados de locaciones para eficientizar los permisos en las vías públicas para realizar rodajes.



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

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

#### *Resultados de la percepción general de la organización*

Hemos realizado la evaluación de la imagen global y percepción bajo los resultados de Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, la cual muestra que el 87% de los encuestados se encuentra satisfechos con la DGCINE y sus servicios en general.

En la DGCINE tenemos toda la información disponible de cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, a través de nuestra página web. [enlace al Portal de Datos Abiertos](#), [enlace al Portal de 311](#), [enlace al Portal Único de Acceso a la Información Pública \(SAIP\)](#)

A través del desarrollo de la carta compromiso hemos realizado encuentros con todo el personal para exponer y orientar sobre respecto a los atributos de calidad que como institución estamos comprometidos. Se puede evidencia en los informes de la encuesta nacional de satisfacción de servicios y el resultado de evaluación de la carta compromiso los índices de satisfacción alcanzados.

El nivel de confianza hacia la organización se evidencia a través de los resultados de aplicación de encuestas, la cual muestra que un 87% de los encuestados se encuentra muy confiado de los servicios que ofrece la institución.

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

En la página web institucional se encuentran los horarios de atención al público, listado, guías y costo de los servicios y el acceso para realizar la solicitud de estos. Según los resultados de la encuesta de Satisfacción de la Calidad, el 91% de los encuestados afirma que el acceso a nuestras instalaciones es muy bueno o excelente, además contamos con una rampa de acceso para personas con discapacidad motora y nuestras instalaciones se encuentran cercanas al transporte público.



En la evaluación de la carta compromiso institucional se puede evidenciar los informes de las encuestas de satisfacción respecto a la calidad de los productos y servicios, al igual que en la encuesta nacional de la calidad de los servicios públicos.

En relación con los servicios que ofrecemos cabe destacar que se diferencian los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas de los clientes. En el 2021 lanzó por primera vez la Encuesta Nacional de Capital Humano (crew) y un levantamiento de demanda laboral en función de las proyecciones y proyectos activos, a los fines de identificar las necesidades existentes y proyectadas. El resultado arrojado por la encuesta culminó en un reenfoque de la estrategia de la DGCINE respecto de la formación, en búsqueda de que, a través de alianzas con los entes formativos existentes del sector público y privado, se ajustó la oferta académica para elevar la calidad técnica del capital humano dominicano de forma simultánea, continua y en diversas especialidades y la República Dominicana pueda responder al incremento de la demanda de manera oportuna.

La DGCINE cumple con los tiempos de respuesta establecidos en la institución. Se evidencia un 86% de satisfacción en la capacidad de respuesta de la institución.

Cabe resaltar que como resultado de los esfuerzos realizados en conjunto con la Dirección General de Impuesto Internos (DGII), se redujo de 330 días en promedio a 120 días, el plazo de emisión de créditos fiscales transferibles para el incentivo del Art. 39 establecidos en la Ley, robusteciendo el incentivo e instrumento de financiación para las producciones extranjeras y por ende haciendo a República Dominicana un destino más competitivo.

Por último, La DGCINE cuenta con la digitalización en la organización. Se evidencia un 83.50% de satisfacción de la dimensión de la página web.

## **6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a:**

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

Respecto a la satisfacción con la capacidad de respuesta obtuvimos un 86% encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos. Acceso a la información pública



cuenta con un tiempo de respuesta al ciudadano de 15 días laborables, con posibles solicitudes de prórrogas de 10 días laborables adicionales si la solicitud lo amerita. Las solicitudes de Permiso Único de Rodaje (PUR) tienen un tiempo de entrega de hasta 10 días laborables. Los tiempos comprendidos de respuesta de las validaciones de inversión, dependen también de la revisión que se realizan en otras instituciones, proceso que luego de conocer en el CIPAC, la data de registro de solicitudes de servicios y entrega de estos corroboran con el cumplimiento de estos días los cuales están comprometidos en nuestra carta compromiso al ciudadano.

El cumplimiento de los estándares de servicios publicados en la carta compromiso se encuentran en el informe de evaluación de la carta compromiso:

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

Contamos con sendos canales de recepción de información, tales como SAIP, la recepción institucional y el correo de la RAI. También disponemos del correo de acceso a la información y Datos Abiertos, del Buzón físico de quejas y sugerencias, el enlace al Sistema de Administración de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones (Portal 311), los correos [info@dgcine.gob.do](mailto:info@dgcine.gob.do) e [info@cinemateca.gob.do](mailto:info@cinemateca.gob.do), el foro en la página web, las Redes sociales de la institución. Portal Transparencia, el enlace al Portal Único de Acceso a la Información Público (SAIP), y las Redes sociales de la institución.

La DGCINE publica de manera mensual un informe de seguimiento de los servicios brindados y actividades realizadas a través del portal de Transparencia. También, estamos enlazados al portal Datos Abiertos, lo cual permite al ciudadano acceder, descargar y utilizar las informaciones en formato Datos Abiertos.

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

Como mencionamos anteriormente contamos con canales de recepción de información, tales como SAIP, la recepción institucional y el correo de la RAI. En la DGCINE hay disponibilidad y exactitud en la información mensualmente dispuesta en nuestros diferentes canales. Se evidencia un 86% de satisfacción con la fiabilidad de los datos.



Estamos inmersos en el desarrollo de proyectos relacionados a la innovación con la participación de los grupos de interés, como lo es la creación de un nuevo directorio de agentes cinematográficos registrados en el SIRECINE, Ventanilla virtual para todos los servicios de la institución, desarrollada en colaboración con el MICM, entre otros.

Los objetivos de rendimiento y resultados de la organización se evidencian en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública.

La DGCINE mejora constantemente la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.

La DGCINE evidencia un 88.50% en satisfacción en atención del horario de servicio al público, un 85.20% en satisfacción con el tiempo de espera a la solicitud de servicios, un 90.10% respecto al tiempo que le ha dedicado el personal que prestó el servicio.

La DGCINE tiene disponible los costos de los 20 servicios que ofrecemos a través de las distintas plataformas de acceso, página web.

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

Mediante la Encuesta Nacional de Satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública General recibimos la retroalimentación y la participación ciudadana para tomar medidas de mejora en los productos y servicios.

La DGCINE cuenta con transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia el índice de satisfacción del portal de transparencia de febrero 2022 arrojó un 93.45%.



## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

### **Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

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

La DGCINE evalúa la imagen y el rendimiento general de la organización, a través de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, la cual muestra que el 81% de los encuestados considera de excelente y muy buena la imagen y el rendimiento de la DGCINE.

Involucramos a los directivos en la toma de decisiones y aseguramos que todos conozcan la misión, visión y valores, lo cual queda evidenciado en el resultado de Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en la que el 90.32% está muy de acuerdo en que sus superiores comunican la misión, visión y valores de la institución, y el 9.68% está en desacuerdo.

Así mismo, en el proceso de formulación del PEI 2021 -2024 se consultó al personal para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias.

Fomentamos la participación de las personas en las actividades de mejora. Se evidencia en el informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, que un 76% de los colaboradores están muy de acuerdo en cuanto a su participación en las actividades de mejora, así mismo, un 24% expresó estar en desacuerdo. También, colaboradores de los diferentes grupos ocupacionales participan de manera activa en los distintos comités para la mejora de la institución.

Comunicamos a las personas, a través de nuestro código de ética institucional y de la política y procedimiento de prevención de posibles fraudes, los posibles conflictos de interés y la importancia del compromiso ético. Se evidencia en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, que un 90% de los colaboradores mantienen una conducta ética e íntegra.



Utilizamos la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) y el buzón físico de quejas y sugerencias como mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo con el personal.

Como parte de nuestra responsabilidad social y para disminuir el impacto medioambiental utilizamos purificadores de agua potable disminuyendo con esto la compra de botellones, reutilizamos entre los mismos colaboradores los equipos electrónicos, hemos cambiado de recepción impresa a recepción digital los expedientes de validación de proyectos. Además, llevamos a cabo una jornada de vacunación para el crew cinematográfico y desarrollamos el programa Cinemateca sobre Ruedas, llevando proyecciones de películas dominicanas a las comunidades que lo soliciten.

Es destacada en la organización, la apertura para el cambio y la innovación. En encuesta realizada, se evidencia que el 95% de los colaboradores están de acuerdo en que impulsan cambios innovadores y el 98% está de acuerdo con que buscan soluciones nuevas para brindar sus servicios.

Con el objetivo de fomentar un espacio de creatividad por medio del trabajo en equipo desarrollamos con los colaboradores en programa Design Thinking, también hemos tenido participación de servidores en la Mesa Cultural de la Innovación de la Ciudadanía.

Como proyectos innovadores y muestra de apertura a la integración de los medios digitales podemos destacar las proyecciones de películas a través del canal de YouTube con apoyo del INDEX, el programa Cinemateca en TV por CERTV, el desarrollo de una ventanilla virtual para gestión de los servicios ofrecidos y la implementación de una firma digital para los permisos emitidos.

La Cinemateca Dominicana ha beneficiado un total de 952,079 personas hasta noviembre 2021, de los cuáles 944,554 vieron películas dominicanas a través del proyecto Cinemateca en TV por CERTV, 3,147 a través del canal del canal de YouTube de la cinemateca y 559 en apoyo a Festivales Locales

Impactamos de manera positiva con la digitalización en la organización. Se evidencia que el 94% de los colaboradores están de acuerdo con que utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los servicios. También, se evidencia que un 93% de los usuarios están satisfechos con nuestros servicios recibidos en línea.



Cumplimos con los tiempos de respuesta establecidos. Se evidencia que un 86.4% de los usuarios está satisfecho con la capacidad de respuesta, también, un 92% de los colaboradores están satisfechos con agilidad en los procesos, todo esto respaldado en el informe de evaluación de la Carta Compromiso institucional y el informe de la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Servicios Públicos ofrecidos en la administración pública.

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

Contamos con la capacidad de altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello. Se evidencia en el informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional que un 94% de los colaboradores está muy de acuerdo con su supervisor como un servidor público ejemplar.

Diseñamos y gestionamos de forma eficiente los distintos procesos de la organización. Se evidencia un 94% de los colaboradores están de acuerdo con que implementan propuestas para la simplificación de trámites.

Monitoreamos el reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas mediante instrumentos como reuniones semanales de staff, reporte de proyectos activos por departamento, los acuerdos de desempeño y otros.

Gestionamos de forma eficiente los conocimientos a través de la definición de un plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de la institución. Se evidencia que el 82% de los colaboradores encuentran oportunidades de capacitación.

Mantenemos una oportuna comunicación interna y contamos con métodos de información como el boletín informativo mensual, el mural institucional, el informe diario de noticias nacionales e internacionales y el correo electrónico de comunicación interna. Se evidencia que un 90% de los colaboradores están de acuerdo con que se utilizan de forma eficiente los métodos de comunicación interna.



Reconocemos la calidad de los esfuerzos individuales y de equipo mediante la aplicación de una política justa de beneficios y compensaciones.

Nos adaptamos a las tendencias actuales, tecnológicas para ofrecer servicios de altos estándares de calidad. En nuestra encuesta de Clima y Cultura Organizacional se evidencia un porcentaje de 98% de la percepción de los colaboradores de que en sus áreas se buscan nuevas formas de brindar los servicios e impulsan cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar. Estamos en el proceso de obtención de la certificación NORTIC A2 que pauta las directrices para la normalización de los portales del Gobierno Dominicano y aplicamos de manera continua una política de mejoras en los procesos. Desarrollamos el proyecto de una ventanilla virtual para gestión de los servicios ofrecidos y hemos implementado una firma digital para los permisos emitidos.

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

Fomentamos un buen ambiente de trabajo en aspectos tales como la gestión de conflictos, agravios o problemas personales e impulsamos una cultura organizacional de apoyo y trabajo en equipo y promovemos la transversalidad entre departamentos. A través de la encuesta de clima reflejamos y evaluamos los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, en los resultados obtenidos en el 2022, el 94 % de los servidores expresaron que en su área de trabajo se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.

Enfocamos con suma empatía las cuestiones sociales como la flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, además, para garantizar el acceso de nuestros servidores a servicios de salud especializados ofrecemos como parte de sus beneficios un seguro complementario de salud. Se evidencia a nivel general que un 89% de los colaboradores se encuentran satisfechos respecto al balance entre el trabajo y familia.

Tomamos en consideración la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. Se evidencia que en la DGCINE un 82% de los colaboradores manifestaron que en la institución se dan las oportunidades de ascensos sin distinción de género.



Tenemos espacios de trabajo que garantizan a los servidores realizar sus funciones de manera segura y cómoda, asegurando condiciones ambientales favorables. Se evidencia que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza e higiene en un 92%.

De manera periódica se realizan levantamientos de las condiciones de los mobiliarios y son reemplazados cuando se amerita. Para garantizar condiciones idóneas en materia de alimentación y resguardo de alimentos y bebidas, se realizan compras de electrodomésticos para el uso de los empleados. De igual modo, hemos instalado un filtro purificador de agua con el objetivo de mejora de la salud y bienestar físico al mismo tiempo que dejamos un impacto favorable al medio ambiente.

Garantizamos el cuidado efectivo y constante de las áreas comunes y áreas verdes de nuestros recintos, manteniendo en nuestra nómina un personal especializado en jardinería, mantenimiento de piscina y contratando con un proveedor externo servicios periódicos de control de plagas.

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

Disponemos de un plan de capacitación institucional que persigue el desarrollo sistemático de carrera y competencias en cada colaborador. Fomentamos la motivación y el empoderamiento a través de reuniones semanales de staff, actividades mensuales de integración, política de ascensos y traslados, la socialización de la encuesta de clima organizacional y la participación en talleres de generación de ideas como el Design Thinking. Se evidencia en la encuesta de Clima Laboral que en la DGCINE un 93% de los colaboradores opinaron que los líderes de la organización les motivan y empoderan

Brindamos acceso a la calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. Evidenciado esto en los resultados de la Encuesta de Clima Laboral



## **Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño)**

### *Resultados generales en las personas*

En la DGCINE contamos con indicadores y evidencias, como el Informe de Absentismo, Rotación del Personal, Política de Ascensos, traslados y salidas, Acciones del Personal, Acuerdos de Desempeño y Viernes de Película, que evidencia la retención, lealtad y motivación del talento humano.

En la DGCINE contamos con el Comité de Calidad, Comité Estratégico, Comité de Seguridad y Salud, Comité de Equipo NOBACI, Comité de Compra, Comité Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC) y Política de Recomendaciones de Mejoras, en los cuales permitimos e incentivamos el involucramiento del talento humano, realizando sesiones de brainstorming para los proyectos a desarrollarse, recolectando sugerencias para el desarrollo eficiente de las actividades a desarrollar.

No hemos reportado conflictos de interés hasta la fecha. En la encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022 obtuvimos un 90% de satisfacción en la dimensión de combate a la corrupción, también es comprobado en el Informe de Evaluación del Portal de Transparencia DIGEIG.

En la DGCINE a través de la Cinemateca Dominicana hemos realizado la iniciativa de llevar a los privados de libertad y a sectores menos privilegiados la proyección de películas dominicanas y ha realizado jornadas de vacunación para los miembros de la industria cinematográfica, y lo evidenciamos mediante el Reporte de asistencias, Fotografías Actividades y Reporte de vacunados.

La DGCINE mediante la charla de Identificación con la Institución, Charla de Inducción al Personal de Nuevo Ingreso, fomentamos la vocación de servicio de nuestro capital humano, para tratar con los ciudadanos/clientes y responder a sus necesidades apegados a nuestros objetivos y valores. Además, contamos con el Informe de resultados de Carta Compromiso, Informe de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, Reporte de Buzón Físico de quejas y de sugerencias y Fotografías y presentación charla Servicio al Cliente como evidencias.



*Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.*

En la DGCINE asignamos y monitoreamos las tareas y metas a cumplir por los colaboradores, mediante los Acuerdos de Desempeño, las reuniones semanales de Staff donde se actualizan la ejecución y cumplimiento de los procesos de cada área, el Plan Operativo (POA) y el seguimiento de las responsabilidades RPA.

En la DGCINE contamos con indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, medido en la encuesta de clima organizacional, la cual evidencia un %76 en la dimensión de “Uso de la tecnología”.

Contamos con indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, en el 2021, 86% de los empleados de la institución han sido capacitados participando en los diferentes cursos y talleres programados en la planificación de las capacitaciones y haciendo eficaz uso del presupuesto anual aprobado para R.R.H.H.

En la DGCINE contamos con la capacidad de altos y medios directivos para dirigir la organización y de comunicar sobre ello, evidenciado en la medición de los Acuerdos de Desempeño de Competencias y en el Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, que refleja que un 94% de los colaboradores está muy de acuerdo con su supervisor como un servidor público ejemplar.

En la DGCINE reconocemos anualmente la calidad de los esfuerzos individuales y de equipo, tomando como referencia los logros reflejados en los resultados de la evaluación de los Acuerdos de Desempeño y en el cumplimiento del Sistema de Monitoreo del Ministerio de Administración Pública (SISMAP), otorgando el pago de incentivos correspondiente cometido.

## **CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

### **Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

La DGCINE trabaja en beneficio del crecimiento económico, social y cultural nacional, tomando en cuenta el impacto de la organización sobre la calidad de vida de los



ciudadanos/clientes. Es por lo que, a través de la Cinemateca Dominicana, nuestra institución ha llevado voluntariamente a los privados de libertad y a sectores menos privilegiados, la proyección de películas dominicanas. En ese sentido, también hemos realizado jornadas de vacunación para los miembros de la industria cinematográfica.

Contamos con una buena reputación como ente empleador y como contribuyente a la sociedad local e internacional, ya que contamos con beneficios laborales tales como: seguro médico, bono, bono anual, capacitaciones a sus empleados, seguro de vida, compensación por fallecimiento, entre otros incluidos en el paquete laboral.

Desde la perspectiva medioambiental, contamos con un sin número de acciones favorecedoras, como la separación de los desechos y reutilización de material gastable. A los fines, contamos con una política y procedimiento de Protección y Cuidado del Medioambiente.

En cuanto a las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, y préstamo de instalaciones; nuestra dirección dispone de los espacios de la Cinemateca Dominica para actividades culturales, muestras, etc., solicitadas. En el ámbito local, regional, nacional e internacional, impactamos a la sociedad a través de capacitaciones para potencializar el capital humano y el fortalecimiento de la cadena de valor de la actividad cinematográfica.

Somos transparentes, y desde nuestra organización se evidencia ese fuerte compromiso con la transparencia, ética y la democracia, ya que contamos con un índice de 93.45 de cumplimiento en el indicador de la DIGEIG; estamos alineados con el comportamiento ético y democrático, integro e igualitario como lo plasmamos en nuestra política y procedimiento de Prevención de Fraude y Conflicto de Interés. Así se percibe por todo el público, gracias a la opinión favorable de estos sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

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

*Indicadores de responsabilidad social:*

Hemos realizado actividades en la organización para preservar y mantener los recursos, como lo fue la charla de energía renovable para los colaboradores, donde se tocó el



tema del uso eficiente y consciente de la energía; a esos fines, hemos obtenido un filtro purificador de agua, y desechables amigables con el medioambiente. Igual, se ha desarrollado de una política de ahorro de papel en áreas administrativas, así como una Política y Procedimiento de Protección y Cuidado del Medioambiente.

Desde la arista de prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos y empleados, nuestra entidad realiza sendas actividades dentro del marco de programas de prevención, siendo estas: charla sobre cobertura y beneficios del Plan de Salud, charla de prevención de Cáncer de mama, actividades formativas, jornada de Vacunación Institucional contra el COVID-19, y jornadas de vacunación para los miembros de la industria cinematográfica.

Por otro lado, poseemos relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad de Samaná donde contamos con una extensión de oficina de esta institución, y también se realizan actividades a solicitud de la comunidad para difusión del cine local. Asimismo, medimos periódicamente el grado de importancia positiva y negativa recibida por los medios de comunicación, mediante de reporte mensual de comunicaciones e Informe diario de noticias nacionales.

Finalmente, hacemos un intercambio productivo de conocimientos e informaciones a través de la participación de la directora general y los miembros de esta institución en actividades como: Maratón de Innovación, Meet & Greet en el Pabellón Dominicano en el Festival de Cine de Cannes, Programa de charlas de Capacitación y Formación 2022, Canal de YouTube DGCINE, y Paneles en el marco de Festival de Cine Fine Arts sobre trayectoria y logros de República Dominicana a nivel internacional y El futuro de la animación en RD.

Hemos realizado la política de protección y cuidado del medioambiente, a fin de establecer las pautas para contribuir a la responsabilidad social de la institución

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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



Obtenemos resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos) y esto se evidencia en la Encuesta de satisfacción de los servicios, el Catálogo Resultados de la Ley No. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana 2010-2019, la Encuesta Nacional de Capital Humano, los Resultados de las reuniones CIPAC y la cantidad de proyectos cinematográficos nacionales e internacionales en preproducción y rodaje, el informe de evaluación de la carta compromiso institucional.

Hemos obtenidos trimestralmente una puntuación superior a los 95 puntos en el indicador por el uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, donde se mide la planificación, publicación y gestión de las compras institucionales. Hasta el último reporte de evaluación de Gestión Presupuestaria emitido por DIGEPRES en el trimestre octubre – diciembre 2020, obtuvimos un índice de cumplimiento por encima del 90%.

La DGCINE realiza la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados, siendo miembros activos de organismos internacionales en materia cinematográfica, por ejemplo, el 1ro de diciembre participamos en la Conferencia de Autoridades Audiovisuales y Cinematográficas de Iberoamérica (CAACI), fortaleciendo así nuestra presencia y participación en cuanto a la creación de políticas cinematográficas iberoamericanas.

Participación en la XII Reunión Ordinaria de la Conferencia de Autoridades Audiovisuales y Cinematográficas de Iberoamérica (CAACI) y la XXI Reunión Extraordinaria del Consejo Intergubernamental del Programa IBERMEDIA.

La DGCINE tiene un alto grado de cumplimiento de los contratos o acuerdos suscritos, con distintas entidades y organizaciones como como PRODOMINICANA, CAACI, INTEC, UNIBE, UASD, MICM, ACCINE RD, CERTV, Pulpo Post y Caribbean Films Distribution.

Para citar algunos ejemplos, con el INTRANT en conjunto con el INTRANT, se dieron a conocer rutas alternas para facilitar la movilidad de los ciudadanos. Añadido a nuestros mensajes estratégicos, se resaltaron las películas dominicanas que han ganado premios en festivales y eventos internacionales. También se brindó apoyo a las películas dominicanas disponibles para la venta en los mercados con presencia de la institución.



De igual manera se promovieron los estrenos de películas dominicanas en los cines locales.

En el 2021, en Samaná fueron rodados 57 proyectos. Debido al incremento de producciones en esta provincia, la DGCINE abrió una oficina de representación en Samaná, logrando así un acercamiento con la comunidad y sus 6 municipalidades. A su vez, se suscribió un acuerdo entre DGCINE y los municipios y distritos municipales de la provincia de Samaná, contribuyendo con la institucionalidad necesaria para garantizar seguridad a las producciones, y reducción de tiempos en la obtención de la permisología ante las municipalidades.

Como resultado de los esfuerzos realizados en conjunto con la DGII, se logró una reducción del plazo de emisión de créditos fiscales transferibles para el incentivo del art. 39 de la Ley, de 330 días en promedio a 110 días, lo cual hace a la República Dominicana un destino más competitivo de cara a las producciones extranjeras.

Para proveer nuevas ventanas de difusión y distribución DGCINE suscribió 4 acuerdos, con la Corporación Estatal de Radio y Televisión Dominicana (CERTV-RDTVD), Caribbean Cinemas, Pulpo Post y el Reino de España en materia de Coproducción Cinematográfica y Audiovisual, Como resultado del acuerdo con Caribbean Cinemas se han exhibido 2 películas “Candela” y “Liborio” ambas con estreno dentro del marco del Festival Fine Arts.

La DGCINE ha mostrado resultados satisfactorios en las inspecciones y auditorías de resultados. En el año 2014 a través de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana fue realizada una auditoría general a la institución, en el 2021 se solicitó una nueva auditoría y nos encontramos a la espera de esta. También, contamos con la certificación NORTIC otorgada por la OGTIC, esta institución otorgó las normativas NORTIC A3: 2014 y NORTIC E1: 2018, la cual evidencia las 2 auditorías realizadas.

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



La DGCINE gestiona sus recursos disponibles eficientemente, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima, la cual se evidencia en el reporte de ejecución presupuestaria.

En cuanto a las mejoras e innovaciones de procesos, contamos con el procedimiento de mejoras en los procesos. A través de la división de planificación y desarrollo hemos realizado un levantamiento de las políticas y procedimientos de las áreas, para desarrollar aquellos procesos que completarían para el mes de noviembre el manual de políticas y procedimientos institucional. A través de la implementación de las NOBACI hemos desarrollado nuevos procesos, a la fecha contamos con más de 60 documentos de políticas y procedimientos aprobados. Reiteramos el proyecto de la ventanilla virtual de los servicios de la institución que estamos realizando junto al MICM, el cual se encuentra en un 75%.

En el mes de febrero se eliminaron las entregas y recibos de expedientes físicos para solicitud de registros en el SIRECINE, haciendo una transición a modalidad digital, con el objetivo de eliminar el tiempo de procesamiento de las solicitudes, eficientizar los procesos y contribuir a las medidas implementadas por el gobierno para la reducción de papel.

Realizamos benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones participando en cursos, diplomados y maestrías, en mercados y festivales internacionales como el de Cannes, Congreso de la Federación Internacional de Archivos Fílmicos, Coordinadora Latinoamericana de Archivos e Imágenes en Movimiento y la integración al programa iberoamericano IBERMEMORIA Sonora y Audiovisual y Mesas de trabajo con organizaciones tales como MIMARENA, DGA, DGII.

Presentamos eficiencia de costos con impactos logrados al menor costo posible, Esto se lleva a cabo mediante evaluaciones de diferentes ofertas económicas y legalidad de los proveedores previamente a la adquisición de todos los bienes y servicios, las adjudicaciones sustentadas en calidad y precio, el informe anual de ejecución del Plan Anual de Compras.



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

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

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### **2.1.3 PERSONAS**

No se evidencia la aplicación de una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización

No se evidencia la evaluación del impacto de análisis costo/beneficio de los programas de formación.

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

No se evidencia la Identificación y uso de nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado

#### **2.1.5 PROCESOS**

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

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

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

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.



### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se evidencia apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

No se evidencia apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

No se evidencian resultados de la medición de la responsabilidad social.

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.



### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

La DGCINE presenta como principales fortalezas el liderazgo proactivo y participativo, la participación de todos los grupos de interés en la toma de decisiones y la planificación estratégica, criterio que pone en primer plano los elementos de la actividad institucional relacionados con la fijación de objetivos para la planificación necesaria para lograr dichas metas.

Otro aspecto para destacar es que este autodiagnóstico nos ha arrojado un total de 4 áreas de mejora las mismas serán subsanadas con las actividades que desarrollaremos en el plan de mejora 2023, instrumento que detallará las tareas y responsables de llevar a cabo las mismas. Esta actividad nos invita a la innovación y mejora continua, orientándonos a resultados eficientes de gestión institucional y la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos.

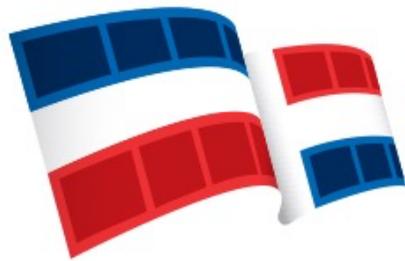


#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

<b>Institución: Dirección General de Cine</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
1: Liderazgo (140 puntos)	133	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	132	140
3: Personas (100 puntos)	87	100
4: Alianzas (100 puntos)	97	100
5: Procesos (120 puntos)	117	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	93	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	93	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	79	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	97	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	928	1000

Anexos: Guía de Autoevaluación Realizada





*Ministerio de Cultura*

**DGCINE**

DIRECCIÓN GENERAL DE CINE

**REPÚBLICA DOMINICANA**

