

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Cultura (MINC)

FECHA:

Septiembre 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicación de invitación a Taller de Formulación PEI 2021-2024. - Registro de participantes. - Fotografías de jornadas del taller. - Extracto de la presentación usada en el taller. - Presentación del Marco Estratégico Institucional (MEI) 2021-2024. - Fotos de socialización del MEI. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) tiene establecido un marco de valores institucionales alineados con la misión y visión de la Institución y respetando los principios constitucionales, basados en la transparencia, compromiso, respeto, ética, calidad en el servicio, resiliencia e innovación.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Valores divulgados en la página web de la Institución, www.cultura.gob.do y en el mural informativo del comedor de la institución. - Presentación del Marco Estratégico Institucional (MEI) 2021-2024 - Fotos de socialización del MEI. 	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>En el MINC aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Extracto de la Presentación usada en el Taller. - Presentación del Marco Estratégico Institucional. 	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<p>El MINC garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a través de su inclusión en el Manual de Inducción y el Código de Ética Institucional realizados en 2021. Además, desde el mes de mayo de 2021, se colocó en el área del comedor de la sede una señalización en acrílico, con la nueva misión, visión y valores de la institución, para conocimiento de los empleados y visitantes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Inducción. -Socialización del Código de Ética Institucional. -Señalización con la misión, visión y valores MINC. 	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo	<p>En el MINC aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>(por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>los cambios en el entorno externo y cambios de la transformación digital</p> <p>Evidencias: -MEI 2018-2021 VS MEI 2021-2024.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con un Comité de Ética que regula los comportamientos no éticos basado en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120—01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público.</p> <p>Además, a través de su nuevo Código de Ética Institucional, el MINC facilita las directrices a todo el personal sobre cómo enfrentarse a casos potenciales de conflictos de intereses.</p> <p>En adición, el Ministerio de Cultura gestiona la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Evidencias: -Código de Ética Institucional. -Acta de conformación del Comité de Ética. -Buzón de Denuncia. -Lista charla de Régimen Ético y Disciplinario. -Publicaciones de los procesos de compras en el portal de transparencia.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El Ministerio de Cultura fortalece la confianza mutua, la lealtad y respeto entre todos los miembros de la institución, a través de la promoción de iniciativas basadas en la oportunidad de crecimiento personal y profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actividades de integración con motivo a festividades y eventos especiales (Circulares y/o correos de invitación. Fotos de las actividades). -Plan de Capacitación 2021. -Certificados de capacitaciones. -Listas de asistencias. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Cultura tiene definida una estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), desde el año 2018. También cuenta con su Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos y su actualizado Mapa de procesos.</p> <p>Actualmente, el MINC, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el acompañamiento del MAP se encuentra oportunamente en el proceso final de revisión y actualización de la Estructura Organizativa, en donde se han identificado y priorizado los cambios estructurales de acuerdo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>tanto a las demandas institucionales, como al fortalecimiento del desempeño, eficiencia, agilidad y gestión de la Institución.</p> <p>Además, se están realizando los levantamientos de los procesos misionales de la institución, cuyo propósito conllevó a la creación del Manual de Políticas y Procedimientos de servicios misionales del MINC.</p> <p>Evidencia: -Estructura Organizativa MINC. -Propuestas de Estructuras Organizativas remitidas por las dependencias. -Minutas de reuniones con analistas del MAP. -Manual de Organización y Funciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos. -Manual de Procedimientos de Servicios Misionales.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El MINC emplea un esquema de seguimiento de los resultados e indicadores cuantificables de los objetivos institucionales para todos los niveles de la institución mediante informes trimestrales del Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Además, en el MINC se implementa el esquema de evaluación de desempeño, donde se monitorea el seguimiento de los objetivos por responsables.</p> <p>Evidencias: -POA institucional. -Informes POA. -Evaluaciones de desempeño del personal.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se introducen 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/clientes, con la creación de una Unidad de Equidad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, dando cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer, Adicional, a través de la UIG se creó el Comité de Transversalización con Enfoque de Género, a los fines de coordinar de manera interdepartamental los procesos dirigidos a la transversalidad y toma de decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales asociados al tema de género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público. -Unidad de Equidad de Género. -Conformación del Comité de Transversalización con Enfoque en Género. -Costeo Plan Nacional de Igualdad de Género PLANEG III. -Extracto de Matriz PEI 2021-2024. 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El MINC gestiona un sistema de información a través de la implementación de la Política de Información y Comunicación Institucional. Además, en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno y la implementación del Sistema de Control Interno en la Institución, se elaboró, aprobó y socializó con las áreas transversales de la institución</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>la Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgos.</p> <p>Evidencias: -Política de Información y Comunicación. -Informe de resultados metas presidenciales. -Sistema de Control Interno NOBACI. -Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgos aprobado.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se realiza anualmente el Autodiagnóstico Institucional y se aplica el Plan de Mejora Institucional basado en el modelo CAF. Además, se realizó un diagnóstico situacional para realizar la planeación estratégica de este año. Con miras de superar las expectativas satisfaciendo las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, el MINC ha enfocado sus acciones a través de su plan estratégico y plan operativo.</p> <p>Evidencias: -Autodiagnósticos CAF 2020, 2021 y 2022. -Plan de Mejora Institucional 2023.</p>	<p>No se evidencia certificación EFQM y Norma ISO 9001.</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MINC asegura una efectiva comunicación externa con todos los grupos de interés a través de la página web institucional, con información actualizada de la institución y las actividades que realiza. Cuenta con un apartado de contactos que incluye el número de teléfono, un formulario digital y dos direcciones de correo electrónicos como vías de comunicación digital con los ciudadanos.</p> <p>Adicional, el MINC mantiene una presencia activa en las redes sociales Instagram, Facebook, Twitter y el canal de YouTube, donde los grupos de interés</p>	

	<p>pueden comunicarse con facilidad a través de la mensajería privada o publicación de comentarios.</p> <p>También, se mantiene comunicación constante con todo el personal y grupos de interés a través del uso del correo electrónico institucional, con la que cuenta cada empleado y el uso de telefonía.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional www.cultura.gob.do. -Correo electrónico institucional. -Sistema de telefonía. -Redes sociales: Instagram @miculturard/ Facebook @miculturaRD YouTube https://www.youtube.com/miculturard Twitter https://twitter.com/miculturard</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, habilitando un salón de conferencias equipado con equipos audiovisuales, disponible para los empleados que lo requieran. El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) tiene a disposición proyectores y computadoras portátiles (laptops) para facilitar el trabajo en equipo y fomentar el logro de los objetivos de la Institución.</p> <p>Adicional, el MINC cuenta con servicio de internet, sistemas de correos electrónicos, sistemas de telefonía IP, asignación de flotas de celulares y sistemas de redes para la comunicación eficiente en el ambiente laboral.</p>	

	<p>También, en el Ministerio de Cultura continúan realizando remodelaciones para mejorar la infraestructura, a fin de contribuir al buen desarrollo del trabajo en la institución.</p> <p>Evidencias: -Fotos de proyectores, laptops, mobiliarios. -Correo electrónico institucional. -POA.</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MINC Institución asegura una buena comunicación a todos los niveles, manteniendo definida y normada las áreas responsables de la comunicación interna y externa a través de la Política de Información y Comunicación Institucional:</p> <p>La Dirección de Comunicaciones, la Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación tienen la responsabilidad de gestionar todo lo concerniente al manejo de la información y comunicación. Estas unidades y la Máxima Autoridad Ejecutiva participan activamente en los estudios de proyectos de inversión para los sistemas de información y priorizan los recursos en información y comunicación, así como en la implementación de los mismos.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones, es responsable de elaborar y preparar los planes de comunicación donde se establezcan los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Además, tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno todo lo concerniente a la gestión del personal.</p> <p>La Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno y externo todo lo concerniente a la imagen institucional y las actividades que realiza. Elaborar artículos y notas de prensa, convocatorias de prensa, suministrar información a los medios de comunicación, manejo de la página web y redes sociales institucionales y la realización y difusión de los boletines de comunicación interna.</p> <p>Adicional, en el MINC se asignan flotas celulares con y sin servicio de internet a los empleados cuyos trabajos así lo requieran, se envían circulares informativas internas en versiones digitales e impresas y se mantienen actualizados los murales informativos ubicados en el pasillo del lobby y área del comedor al alcance de todos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Información y Comunicación Institucional. -Circulares informativas. -Murales informativos. -Asignación de flotas de celulares. -Página web institucional www.cultura.gob.do. -Correos electrónicos institucionales. -Redes sociales. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Ministerio de Cultura muestra su compromiso con la innovación y la mejora continua, mediante las socializaciones y revisiones de todos los procesos operativos, servicios misionales, manuales, políticas</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>institucionales y estructura organizativa de la institución con fines actualizarlas acorde a las demandas presentes y futuras. Adicional, fomenta la retroalimentación a los empleados a través de diferentes vías y formas: socializaciones y talleres con áreas transversales, reuniones departamentales, correos electrónicos informativos, circulares físicas y digitales para todo el personal y publicaciones de las actividades institucionales por la página web institucional www.cultura.gob.do, las redes sociales y los boletines mensuales.</p> <p>Actualmente el MINC está en el proceso de reestructuración de las políticas culturales estatales, las cuales contemplan el fortalecimiento de las industrias culturales, la recuperación y la proyección del patrimonio tangible e intangible de la nación, la descentralización de la intervención cultural, así como la participación activa de la población en actividades culturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisiones y actualizaciones de los procesos, manuales y políticas institucionales. -Creación de las políticas y manuales institucionales. -Socializaciones y talleres. -Reuniones departamentales. -Correo electrónicos informativos y circulares. -Página web institucional. -Publicaciones en las redes sociales Instagram, Facebook, Twitter y YouTube. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>En el MINC se comunican las iniciativas estratégicas de cambio y los efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés a través de los medios de comunicación institucionales (página web</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>y redes sociales), notas de prensa dirigida a los medios de comunicación escrita y con eventos de lanzamientos en la sede y dependencias. Además de la presentación del Plan Estratégico Plurianual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentación del Plan Estratégico Plurianual. -Publicaciones de prensa. -Fotografía de ruedas de prensa en la sede. -Publicaciones en la página web institucional y redes sociales. -Circulares informativas. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El MINC cuenta con líderes de alta valoración ética, que incluyen a su Máxima Autoridad Ejecutiva, viceministros, directores y supervisores, quienes promueven con su accionar cotidiano iniciativas para el fortalecimiento de los objetivos y los valores establecidos por la institución.</p> <p>Además, estimulan la creación de equipos de mejora y participan activamente en las actividades de integración realizadas por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Declaración jurada de los funcionarios. -Comité de Ética Institucional. -Código de Ética Institucional. -Valores institucionales. -Participación en actividades de la institución. 	

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura existe una cultura de liderazgo y respeto entre la alta dirección y los colaboradores fomentada en la confianza mutua, por las iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal.</p> <p>Evidencias: -Capacitaciones, listas de asistencias y certificaciones. -Actividades de integración por festividades y eventos especiales. -Fotos del comedor disponible para todos los empleados.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>El MINC cuenta con una Política de Información y Comunicación Institucional, en la que se establece los canales de comunicación interna. Además, se creó el mural SISMAP, con varias impresiones colocadas en el comedor de la sede, el mural informativo y las direcciones de Planificación y Desarrollo y de Recursos Humanos, para informar a todo el personal sobre el desarrollo y las actualizaciones mensuales de la institución en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>Evidencias: -Circulares y correos. -Mural informativo. -Mural SISMAP.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura apoyan y ofrecen a sus empleados herramientas tecnológicas necesarias para la realización eficiente de sus labores. Además, los líderes realizan contacto continuo y directo, proporcionando oportuna retroalimentación a sus respectivos colaboradores a través de las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>evaluaciones de desempeño y capacitaciones al personal.</p> <p>También, el MINC continúa realizando remodelaciones en su infraestructura a los fines de mejorar las áreas físicas de la sede y con ello contribuir al buen desarrollo del trabajo institucional.</p> <p>Evidencias: -Reuniones semanales de las áreas. -Herramientas de trabajo. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos -Plan de capacitaciones, listas de asistencias, certificados de capacitaciones e invitaciones a capacitaciones vía correo electrónico. -Fotos de infraestructura adecuada.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se motiva, fomenta, y potencializa a los empleados mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias a aquellos que muestran capacidad, eficiencia e integridad para realizar el trabajo delegado. Además, la Memoria Institucional de Rendición de Cuentas es realizada desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el apoyo de todas las áreas transversales y misionales de la institución, logrando con ello la integración y compromiso de todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: -Informes de actividades. -Comunicaciones de delegación o representación. -Memoria Institucional de rendición de cuentas.</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus</p>	<p>El MINC promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo formativo a los fines de estimular el</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>desarrollo de las competencias de los empleados, acorde a las demandas de la actualidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación Institucional. -Charlas y talleres. -Certificaciones. -Listas de asistencias. -Correos de invitación 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se reconoce y premia a los empleados de manera individual por medio del bono por desempeño. Además, la Máxima Autoridad Ejecutiva reconoce el esfuerzo de los empleados y equipos de trabajo a través de encuentros de celebración por los logros alcanzados, cartas de felicitación, tarjetas digitales de reconocimiento, correos electrónicos de agradecimiento por logros obtenidos, reconocimiento público por los canales de comunicación y redes sociales de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bono por desempeño. -Tarjetas, comunicaciones y correos electrónicos de reconocimiento. -Encuentros de celebración con los equipos. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>Desde el año 2018 hasta la actualidad, el Ministerio de Cultura en cumplimiento con la Resolución 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), aplica anualmente la Encuestas de Satisfacción Ciudadana, a los fines de medir sus principales necesidades y expectativas con la institución.</p> <p>Evidencias: -Encuestas de Satisfacción Ciudadana 2018 – 2022.</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>El Ministerio de Cultura desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>Evidencias: -Fotos de actividades con autoridades políticas. -Agenda del despacho de la ministra.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>En el MINC se identifican las políticas públicas relevantes para la institución y las incorpora en su gestión, en los procedimientos que les afectan.</p> <p>Evidencias: -Procedimientos con políticas públicas relevantes. -Seguimiento continuo del equipo jurídico a las nuevas normativas del sector cultural.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El desempeño del Ministerio de Cultura está alineado con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	

	<p>Evidencias: -Cumplimiento del SISMAP. -Informes de metas presidenciales.</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>El MINC gestiona, desarrolla y mantiene alianzas de trabajos con grupos de interés importantes, tales como las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) del sector cultural, la convocatoria de Proyectos Culturales, la Asociación de Carnavaleros y los gestores culturales independientes.</p> <p>Evidencias: -Relación de acuerdos y convenios firmados.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El Ministerio de Cultura participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Evidencias: -Seminario Políticas Públicas para el Fomento de las Industrias Culturales y Creativas para el desarrollo sostenible, organizado por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEA). -Relanzamiento del Instituto de dominicanos y dominicanas en el Exterior organizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>En el MINC se promueve la conciencia pública, reputación y el reconocimiento de la organización y sus servicios, desarrollando un concepto de marketing-publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Publicación en la redes sociales y página web institucional. -Promoción de actividades en programas, notas de prensa en periódicos locales.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>El Ministerio de Cultura identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis del entorno externo, cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas, la digitalización y factores globales, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>Evidencias: -Autodiagnóstico Situacional del MINC.</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Como parte de la revisión del PEI del Ministerio de Cultura, para el cuatrienio 2021-2024, se ha realizado el análisis de involucrados pertinente, a los fines de identificar a todos los grupos de interés relevantes. También, en cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Análisis de involucrados en PEI 2021-2024. -Encuesta de satisfacción 2019 a 2022.</p>	

3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	El MINC analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. Evidencias: -Revisión del Marco Legal en PEI 2021-2024.	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	El MINC analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Evidencias: -Autodiagnóstico Situacional del MINC.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.		

	El Ministerio de Cultura traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales, a través de los Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024 contenidos en el Marco Estratégico institucional (MEI).
--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: -Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024.</p>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.		No se evidencia socialización del PEI preliminar con representación de grupos de interés durante sesión del Consejo Nacional de Cultura.
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>El MINC integra aspectos de género con la creación una Unidad de Equidad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo, dando cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer, Además, a través de la UIG se creó el Comité de Transversalización con Enfoque de Género, a los fines de coordinar de manera interdepartamental los procesos dirigidos a la transversalidad y toma de decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales asociados al tema de género.</p> <p>Adicional, el MINC elaboró su Política Institucional de Protección Medioambiental, a los fines de crear las directrices generales para el cuidado y protección del medioambiente en el Ministerio de Cultura.</p> <p>Evidencias: -Creación de Unidad de Equidad de Género. -Comité de Transversalización con Enfoque en Género. -Política Institucional para la Protección del Medioambiente.</p>	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	En el MINC se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y la Planificación Operativa Anual.	

Documento Externo
SGC-MAP

las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	Evidencias: -POA vigente -PACC vigente -Anteproyecto de Presupuesto formulado.
---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	<p>El Ministerio de Cultura implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>Evidencias: -Extracto de la Presentación usada en el Taller de Formulación PEI 2021-2024. -Presentación del Marco Estratégico Institucional (MEI) 2021-2024. -Informes de Ejecución Trimestrales.</p>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El MINC elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: -Matriz de Levantamiento y Formulación POA.</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles	<p>El MINC comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales a través de reuniones, comunicaciones, circulares,</p>	

organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	medios de comunicación institucional y notas de prensa escrita. Evidencias: -Circulares, comunicaciones escritas, correos electrónicos y notas de prensa.	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se evidencia sesiones de Monitoreo POA.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El Ministerio de Cultura identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. Evidencias: -Autodiagnóstico Situacional del MINC.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	En el MINC se construye una cultura impulsada por la innovación y crea espacio para el desarrollo entre organizaciones a través de la formación mediante acuerdos y convenios con instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales. Evidencias: -Lista de acuerdos/convenios nacionales e internacionales con fines formativos.	

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El MINC comunica los resultados de la institución en lo concerniente a los logros obtenidos en el SISMAP y Portal de Transparencias a todos los grupos de interés relevantes a través de murales y publicación en la página web.</p> <p>Evidencias: -Murales SISMAP. -Portal de transparencia. -Página web institucional www.cultura.gob.do -Redes sociales.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El MINC promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>Evidencias: -Registro de las sugerencias recibidas a través del Buzón Institucional de Quejas y Sugerencias.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias: - POA vigente. - PACC vigente. - Anteproyecto de Presupuesto formulado.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>En el Ministerio de Cultura, a través de la Dirección de Recursos Humanos, se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos tomando en cuenta la estrategia de la institución.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de Solicitud de contrato y Contratación del personal. -POAS de las unidades.</p>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>La Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura desarrolla e implementa una política transparente de los recursos humanos con criterios objetivos para el reclutamiento, la selección, promoción, remuneración y asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>Evidencias: -Manual de Organización y Funciones. -Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Evaluación, -Procedimiento de Movimiento de Personal, Promociones y afines. -Comunicaciones sobre promociones y funciones.</p>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	<p>La Dirección de Recursos Humanos del MINC considera los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: -Política y procedimiento de Reclutamiento, Selección y Evaluación.</p>	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		
	<p>En la Institución se gestiona el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones de acuerdo a la Ley 41-08.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional.</p>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>El Ministerio de Cultura promueve una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>Evidencias: -Acuerdos de Desempeño. -Evaluación de Desempeño. -Bonos por desempeño.</p>	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con una Unidad de Género, dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público.</p> <p>A través de la UG, con el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva y altos directivos de la institución se creó el Comité de Transversalización con Enfoque</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>de Género, a los fines de coordinar de manera interdepartamental los procesos dirigidos a la transversalidad y toma de decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales asociados al tema de género.</p> <p>Además, a través de la Encuesta de Clima Organizacional se recopilan datos estadísticos desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales y niveles de satisfacción, para fines de implantar mejoras en la institución.</p> <p>Evidencias: -Creación de Unidad de género. -Conformación del Comité de Transversalización con Enfoque de Género. -Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El MINC implementa, apoya y promueve el desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas en la institución y las habilidades y requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional. -Ofertas académicas, Becas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Evaluaciones de desempeño. -Detección de necesidades.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>En el MINC se desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional. -Capacitaciones realizadas. -Lista de participantes en las capacitaciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos.</p>	No se han realizado Concursos Públicos.
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>El MINC permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias en los empleados de la institución, a través de capacitaciones a distancia realizadas conjuntamente con otras instituciones.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional. -Capacitaciones digitales realizadas. -Lista de participantes en las capacitaciones.</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>En el MINC se establece planes de desarrollo de las competencias individuales del personal, habilidades gerenciales y personales y el desarrollo de liderazgo a través de la detección de necesidades y posterior realización del Plan de Capacitación Institucional.</p> <p>Evidencias: -Detección de necesidades. -Plan de Capacitación Institucional. -Capacitaciones realizadas. -Lista de participantes en las capacitaciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>En el MINC se guía y apoya a los nuevos empleados a través de la inducción al personal de nuevo ingreso, que permite una efectiva orientación sobre las generalidades y fines de la institución.</p> <p>Evidencias: -Manual de Inducción Institucional. -Procedimiento de Inducción.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El MINC promueve la movilidad interna de los empleados a través de las promociones y/o traslados internos de acuerdo a sus capacidades y la movilidad externa a través de la difusión de concursos realizados por otras instituciones gubernamentales.</p> <p>Evidencias: -Comunicaciones sobre promociones, traslados. -Procedimiento de Movimiento de personal. -Correo sobre concursos abiertos.</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de capacitaciones a los colaboradores para desarrollar sus habilidades tecnológicas.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación. -Certificados de participación, listas de asistencias.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se planifica y capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades de inteligencia emocional, diversidad y solución de conflictos. Además, el Comité de Ética Institucional y la Dirección de Recursos Humanos han organizado charlas sobre el Régimen Ético Disciplinario en la Administración Pública.</p>	

Comentado [CM1]:

	<p>Adicional, con la creación de su Comité de Transversalización con Enfoque de Género, el MINC coordina de manera interdepartamental los procesos dirigidos a la transversalidad y toma de decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales asociados al tema de género.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación, -Certificados de capacitación, lista de asistencia. -Comité de Transv. con Enfoque de Género.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El MINC evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, mediante la aplicación de formularios de evaluación y seguimiento de las capacitaciones realizadas por los empleados por sus supervisores inmediatos y posterior análisis costo/beneficio.</p> <p>Evidencias: -Formulario evaluación y seguimiento/ Empleado. -Formulario evaluación y seguimiento/ Supervisor.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta, a través de reuniones departamentales e interdepartamentales, que fomenta el trabajo en equipo y el aporte de ideas de los empleados.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Adicional, la institución organiza junto a otras instituciones públicas distintas formaciones y capacitaciones relacionadas a la inteligencia emocional y comunicación efectiva.</p> <p>También, el MINC cuenta con una Política de Información y Comunicación Institucional, en donde se establece los medios de comunicación internos en la institución.</p> <p>Evidencias: -Minuta de reuniones y lista de participantes, -Plan de Capacitación Institucional y lista de participantes. -Correos electrónicos y Circulares informativas. -Política de Comunicación Institucional.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El MINC crea de forma proactiva un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias y desarrolla mecanismos de diálogos adecuados entre sus empleados mediante reuniones de grupos de trabajo y lluvia de ideas. Además, tiene buzones de sugerencias para uso de los empleados.</p> <p>Evidencias: -Minutas de reuniones. -Buzón de quejas y sugerencias.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>En el MINC se involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencia: -Comité de Calidad. SISMAP. -Comité NOBACI.</p>	<p>No se evidencia participación de la ASP-MINC en comisiones de personal.</p>

	-Comité de Transversalización con Enfoque de Género.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En el Ministerio de Cultura se evidencian iniciativas para el procurar el consenso/acuerdo entre los directivos/encargados y sus respectivos colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento de evaluación de desempeño.</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>La Dirección de Recursos Humanos de la institución, realiza la aplicación de encuestas de clima organizacional a los empleados de todos los niveles. Los resultados, resúmenes e interpretaciones son publicados para alimentar el indicador 9.4 en el SISMAP.</p> <p>Evidencias: -Informe de Encuesta de Clima Organizacional. -Certificación MAP por aplicación de la encuesta.</p>	No se evidencia la realización de acciones de mejora derivadas.
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>El Ministerio de Cultura asegura buenas condiciones ambientales de trabajo realizando remozamientos en la infraestructura que mejorar las condiciones físicas de la Institución.</p> <p>Además, la Dirección de Recursos Humanos de la institución cuenta con un médico ocupacional destinado a dar atenciones médicas a los empleados que lo requieran dentro de la institución. Adicional, el MINC ha organizado operativos médicos, pruebas detectoras de COVID-19, jornadas de afiliación a seguro médico SENASA y jornada de vacunación contra el COVID-19, a fines de garantizar el cuidado de salud de los empleados.</p>	No se evidencia implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP).

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Invitación a charlas médicas en la sede. -Circular para realización de pruebas COVID-19. -Jornada de Vacunación en la Plaza de la Cultura. -Jornada de pruebas COVID-19. -Mobiliario ergonómico. 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>El Ministerio de Cultura asegura que las condiciones de trabajo cumplan con las atribuciones conferidas en la Ley de Función Pública No. 41-08 y fomenta la conciliación de la vida laboral y personal. Además, en cumplimiento con la resolución No. 100-2021 del 27 de mayo de 2021, emitida por el MAP, que regula el teletrabajo ante el rebrote del COVID-19, en MINC establece diferentes modalidades como el teletrabajo total, para aquellos empleados con condiciones de comorbilidad al virus, embarazadas o mayores de 65 años, el trabajo intermitente y las jornadas de labor recortadas y diferenciadas, para mantener la salud de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimientos de Recursos Humanos. -Licencias y permisos. -Reporte de asistencia de empleados. 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En el MINC se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Rampas en las dependencias. -Inclusión de personal con discapacidad. -Atención a empleados con condiciones de salud desfavorables. 	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución proporciona planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria a través de actividades y eventos de reconocimiento público a los empleados en fechas especiales, revisión y cambios de los beneficios de licencia por paternidad, homenajes a personalidades de la vida cultural, apoyo y realización de jornadas de vacunación contra el COVID-19 para el bienestar de sus empleados y la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cambios de los beneficios por paternidad incluidos en el Manual de Inducción. -Fotos de actividades de homenajes a personalidades sociales y culturales. -Invitaciones a eventos para todos los empleados. -Jornadas médicas y de vacunación. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Cultura identifica y gestiona alianzas y relaciones con organizaciones del sector privado, sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo y la apertura.</p> <p>En cuanto a proveedores, el Ministerio de Cultura mantiene una relación adecuada con sus proveedores según los lineamientos establecidos en la Ley sobre compras, contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06.</p> <p>Evidencias: -Lista de proveedores del MINC. -Lista de acuerdos y convenios vigentes. -Conformación de jurados en premios organizados por la institución.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El MINC desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración adecuados con organismos nacionales e internacionales, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr beneficios mutuos.</p> <p>Evidencias: -Lista de acuerdos y convenios suscritos y vigentes.</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y</p>	<p>En los convenios y acuerdos que el MINC suscribe con otras instituciones se define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los</p>	

<p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>controles, evaluaciones y revisiones y, monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>Evidencias: -Lista de acuerdos y convenios suscritos y vigentes. -Clausulas en cada acuerdo con inclusión de área designada para el seguimiento y monitoreo.</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Ministerio de Cultura identifica las necesidades de la Institución y gestiona la formulación de iniciativas para el desarrollo de acuerdos de colaboración con alianzas público –privada cuando sea apropiado.</p> <p>Evidencia: -Lista de acuerdos/convenios suscritos y vigentes.</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>En el MINC se aseguran los principios y valores institucionales seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06 y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias: -Manual de Políticas y Procedimientos del Depto. de Compras y Contrataciones, -Procesos del Depto. Compras.</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>El MINC garantiza la transparencia mediante el cumplimiento de la Ley de Libre Acceso de Información Pública No. 200-04, publicando todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector tales como funcionamiento, PEI, estructura, informes, procesos en su Portal de Transparencia, el cual se accede ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional, www.cultura.gob.do , -Evaluación del Portal de Transparencia. OAI. -Memoria institucional, -PEI, -Política de Información y Comunicación Institucional.</p>	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	<p>El MINC incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización mediante la colocación de buzones para sugerencias y quejas, encuesta de satisfacción ciudadana realizadas anualmente a los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución, conformación de su comité de calidad y formularios de contacto digital en la página web de la institución.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2018, 2019, 2021 y 2022. -Buzones de sugerencias y quejas.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>-Designación del Comité de Calidad institucional. -Página web institucional www.cultura.gob.do</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>El Ministerio de Cultura, define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes mediante el cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluyendo en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es la responsable designada que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el MINC.</p> <p>Evidencias: -Portal de Transparencia en pág. web institucional. -Informe de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311, de la OAI.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Los servicios de la institución están publicados en la sección de servicios de la página web institucional y en el directorio de servicios públicos del MAP, en cumplimiento del indicador 1.5 Transparencias en las Informaciones de Servicios y Funcionario del SISMAP.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional www.cultura.gob.do - Portal SISMAP.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La gestión financiera del MINC se encuentra alineada con los objetivos estratégicos establecidos en el PEI y POA, de forma eficiente y eficaz, a través de su presupuesto general. Además, la Institución cumple con las normativas establecidas en la Ley sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06 y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias: -Presupuesto institucional. PEI. POA. -Informes de ejecuciones presupuestarias.</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El MINC evalúa los riesgos de las decisiones financieras con la implementación de la Metodología y Política para la Valorización y Administración de Riesgos (VAR). Además, el MINC elabora un presupuesto institucional equilibrado que integra los objetivos financieros y no financieros de la institución.</p> <p>Evidencia: -Metodología VAR. -Presupuesto institucional.</p>	

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura, a través de su Portal de Transparencia en la página web institucional, publica todas las informaciones financieras y presupuestarias, garantizando el acceso a la población y partes interesadas.</p> <p>Evidencias: -Portal de Transparencia, -Plan Anual de Compras y Contrataciones, -Ejecución presupuestaria, -Procesos de compras. -Evaluación Portal de Transparencia por DIGEIG.</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>El Ministerio de Cultura asegura la gestión rentable, eficiente y ahorrativa de los recursos financieros, a través del cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley del Sistema de Adm. Financiera del Estado No. 5-07, la Ley de Control Interno No. 10-07, la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Pública No. 423-06, la Ley que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental No. 126-01.</p> <p>En adición, el MINC mediante la herramienta SIGEF, integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina y Control de Bienes.</p> <p>Evidencias -Print screen SIGEF.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de</p>	<p>El Ministerio de Cultura trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) en la elaboración de su presupuesto</p>	

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>institucional. Con el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo coordina el presupuesto plurianual. Con la DIGEPRES, trabaja el presupuesto físico y por resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes de presupuestos de proyectos. -Ejecución presupuestaria. -Plan Anual de Compras y Contrataciones. -POA. PEI. 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con un organigrama institucional, que define la estructura organizativa de las responsabilidades financieras y administrativas. Las decisiones de control recaen sobre la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa. Los mecanismos de control interno del sistema financiero del MINC se gestionan mediante el cumplimiento de las normativas establecidas por el Gobierno Dominicano, tal como la Ley de Control Interno No. 10-07, la Ley que establece el Sistema de Administración Financiera del Estado 5-07, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa. -Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección Financiera. -Aplicación de la Ley No. 10-07 y Ley No. 5-07. -Informes. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El MINC cuenta con iniciativas y mecanismos centrados en el aprendizaje, alineados a la estrategia y los objetivos operativos, que apoya el desarrollo de sistemas y procesos que gestiona, almacena, administra y evalúa la información y el conocimiento de la Institución, a los fines de salvaguardar su resiliencia y flexibilidad.</p> <p>Con su aplicación MiCulturapp, el MINC facilita la agenda de los eventos institucionales por realizar, la biblioteca de eventos realizados, el acceso a la biblioteca de Música y Videos, el acceso a lectura en texto y audio de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución.</p> <p>Para mejorar la eficiencia de las áreas, se ha desarrollado la aplicación de automatización interna SIAFMINC, con el cual se puede realizar el registro de personal y control de asistencia, impresión de carnet de los empleados, el registro y control del almuerzo de los empleados, registro de ausencias de los empleados (sea por permisos o licencias), control de suministro y material gastable. En adición, se cuenta con una página web institucional y redes sociales para la difusión de la información institucional.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional, www.cultura.gob.do -Política de Comunicación Institucional.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Manual de Política y Procedimiento del Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación -Procesos del Depto. de TIC. -MiCulturapp. -Redes sociales institucionales. -SIAFMINC. 	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El Ministerio de Cultura garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, a través de la Política de Información y Comunicación Institucional, garantizando que sus sistemas de información sean capaces de procesar y transformar los datos recibidos, hacerlos relevantes, con información de utilidad y de verdadero valor para ella, de manera que se puedan alcanzar los objetivos de información establecidos por la institución.</p> <p>Adicional, esta Política busca generar información actualizada y oportuna, la cuál debe ser precisa, íntegra, accesible, protegida, verificable y custodiada de forma oportuna y adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Levantamiento y síntesis periodísticas. -Política de Información y Comunicación. -Informes de buzones. 	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>En el MINC se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la institución y potenciar las habilidades digitales, a través de formularios de solicitudes de servicios en línea, ofrecidos por la institución, en la página web institucional.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Adicional, el MINC da seguimiento y respuesta oportuna a los servicios solicitados que apliquen a través del correo electrónico institucional.</p> <p>Evidencias: -Formularios de servicios en línea. -Página web institucional www.cultura.gob.do. -Correo electrónico de seguimiento a servicios.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>El Ministerio de Cultura establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>Evidencias: -Manual de Organización y Funciones. -Política de Inf. y Comunicación Institucional.</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El MINC a través de la Dirección de Comunicaciones, monitorea la información y el conocimiento de la institución, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias: -Manual de Organización y Funciones. -Reuniones y minutas.</p>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>En el MINC se han desarrollado canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento</p> <p>Evidencias: -Mural Informativo. Circulares. -Correos electrónicos informativos, -Política de Información y Comunicación Institucional.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura asegura el acceso e intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas, mediante la Política de Información y Comunicación donde quedan establecido los canales de comunicación internas y externas a través de los cuales se suministran las informaciones de interés público. Adicional, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad.</p> <p>Evidencias: -Política de Información y Comunicación. -Canales de comunicación (correo electrónico, redes sociales, teléfono) -Página web institucional, www.cultura.gob.do. -OAI.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El MINC asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la institución se retiene dentro de la misma, a través del Departamento de Tecnología de Información y Comunicación, estableciendo procedimientos para prevenir accesos no autorizados a documentos o registros de archivos, realizando cambios de claves periódicamente, así como cambios de perfiles cada vez que un servidor público cambie de puesto de tal forma que no conserve la posibilidad de acceso.</p> <p>Evidencias: -Procedimiento del Depto. TIC: Suspensión de permisos y acceso a sistemas de información. -Política de Información y Comunicación Institucional.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En el Ministerio de Cultura se diseña la gestión de la tecnología en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la Institución.</p> <p>Evidencias: -POA del Depto. de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC). -Automatizaciones internas a través de SIAFMINC. -MiCulturapp.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>En el Ministerio de Cultura se diseña la gestión de la tecnología en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la Institución.</p> <p>Evidencias: -POA del Depto. de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC). -Automatizaciones internas a través de SIAFMINC. - MiculturAPP.</p>	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).		No se evidencia.
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Ministerio de Cultura utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación a través de herramientas de colaboración en la nube, con la cuenta/servicio del proveedor Microsoft Azure, para los museos y su virtualización. Adicional, garantiza la participación y</p>	

	<p>digitalización de la información relevante de la institución mediante el uso aplicaciones digitales para la publicación, visualización y descargas de MICULTURA.</p> <p>Evidencia: -Página web institucional. -Portal web www.museosrd.gob.do -Portal www.roundme.com/@museosvirtualesrd -Boletín mensual MICULTURA.</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El MINC aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionando solicitudes de servicios en línea de una manera inteligente, a través de formularios digitales en la página web institucional; descargas gratuitas de libros digitales, aplicación digital MiCulturAPP, desde donde se pueden visualizar los eventos organizados por la institución, descargas, eventos pasados, entre otros.</p> <p>Además, a través de la página web institucional, en la sección de contactos, se pueden realizar sugerencias, quejas, solicitar información de interés y recoger opiniones de los usuarios. También, los servicios publicados tienen informaciones pertinentes sobre sus requisitos, costos y horarios de prestación y se pueden solicitar en línea. Adicional, los mismos pueden ser evaluados por los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción colocada en el perfil de cada servicio, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Este año, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana que alimenta el SISMAP fue realizada vía digital por formularios de Google docs. a los fines de alcanzar al mayor número de personas,</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>evitando aglomeraciones en la institución y dando uso eficiente a las tecnologías existentes.</p> <p>Evidencia: -Página web institucional: www.cultura.gob.do -Servicios MINC publicados en línea. -Formulario digitales de servicios MINC. -Encuesta de Satisfacción Ciudadana digital. -MiculturAPP.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura implementa normas, protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, para garantizar el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>Evidencia: -Procedimiento Centro de Datos y Seguridad Informática, del Depto. TIC. -Procedimiento Suspensión de permisos y Acceso a Sistemas de Información, Depto. TIC. -Procedimiento Mantenimiento Preventivo, TIC. -Procedimientos OAI.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El MINC toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, con el uso de cartuchos de impresión reciclados, para lograr un impacto positivo en la protección medioambiental, y optimizar el consumo de impresiones y papel en la institución.</p> <p>Además, a través del Plan de Capacitación Institucional desarrollado desde la Dirección de Recursos Humanos, se han realizado capacitaciones que elevan el conocimiento y destrezas electrónicas de los empleados. Adicional, la página web institucional posee un botón de accesibilidad, para</p>	

	<p>mejorar la experiencia web de los usuarios con discapacidades que visitan.</p> <p>Evidencia: -Compra de cartuchos reciclables. -Plan de Capacitación Institucional. -Página web institucional www.cultura.gob.do</p>	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El MINC garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones realizando remozamientos en las oficinas de la sede y dependencias de la institución. Adicional, garantiza el suministro de energía con la instalación de una planta eléctrica para dar abastecimiento en la institución, en caso de fallas en el servicio eléctrico.</p> <p>También, el MINC ofrece provisión de los equipos, medios de transporte, mobiliarios, equipos electrónicos y materiales para el buen funcionamiento de las labores de la institución.</p> <p>Evidencia: -Planos y fotos de las remodelaciones. -Flotilla de vehículos de la institución. -Inventario de activos fijos.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>-Lista de equipos electrónicos. -Foto de planta eléctrica.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura se proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes, realizando remozamientos programados, que buscan mejorar la infraestructura de las oficinas de la SEDE y de varias dependencias para contribuir a mejorar las condiciones de las instalaciones físicas.</p> <p>Evidencia: -Planos de remozamientos en SEDE y dependencias.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El MINC cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos técnicos, mobiliarios e instalaciones eléctricas.</p> <p>Además, Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo periódico para garantizar la durabilidad y correcto funcionamiento de las unidades de transporte. El MINC, además, mantiene y gestiona sus activos físicos mediante las normativas establecidas en la Ley No. 1832, sobre Bienes Nacionales. También, realiza prácticas de mantenimiento de las unidades de acondicionadores de aires y otros recursos energéticos para asegurar su ciclo de vida útil.</p> <p>Evidencias: -Informes / Administrativa. Facturas. -Manual de Procedimientos Depto. Activo Fijo.</p>	

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El MINC garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, realizando los mantenimientos y chequeos periódicos necesarios para garantizar la durabilidad y correcto funcionamiento de las unidades de transporte, aires acondicionados y otros recursos energéticos para asegurar la durabilidad de su vida útil.</p> <p>Evidencias: -Informes, recursos enérgicos. Facturas.</p>	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>En el MINC se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Su ubicación es de fácil acceso vía transporte público. Las instalaciones de la SEDE cuentan con acceso a aparcamiento adecuado. Para ofrecer una mayor capacidad de aparcamiento de vehículos, se realizó una remodelación del parqueo, garantizando así la adecuada accesibilidad física tanto a los empleados como a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: -Fotos remodelación parqueo. -Foto/croquis ubicación SEDE.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Mediante el proceso de Simplificación de Trámite llevado a cabo con la asistencia del MAP, se identificó, levantó y documentó procesos claves. Los procesos levantados están pendientes de revisión por el MAP. De igual forma, en el MINC se está realizando levantamientos de procesos de apoyo y de servicios misionales. Evidencias: -Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, Dirección Financiera, Dirección Jurídica, del Depto. de Compras y Contrataciones, del Depto. de Activos Fijo, de la Oficina de Acceso a la Información y del Depto. de Tecnología de la Información y Comunicación. -Manual de Proc. de Servicios Misionales.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	El MINC, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de entrevista que facilitan la identificación de los procesos, sus procesos y descripción de las actividades que conllevan, ofreciendo asistencia a los dueños de procesos entrevistados para mayor claridad y agilidad en el levantamiento de información. De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones	

	<p>de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias: -Ficha de levantamiento de procesos. -Plantilla de Políticas y Procedimientos MINC. -Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final.</p>	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>Como resultado del autodiagnóstico de las Normas Básicas de Control Interno, se elaboró la Metodología y Política de la Valorización y Administración de Riesgos (VAR). Además, en el MINC se asignan los recursos necesarios, conforme al nivel de importancia que tiene los procesos para lograr los objetivos establecidos por la institución.</p> <p>Evidencias: -POA. Presupuesto Inst. y Metodología VAR.</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>En el MINC, los procesos son identificados y asignados a los propietarios de los mismos, asignándoles sus responsabilidades y competencias.</p> <p>Evidencias: -Manual de Políticas y Procedimientos de procesos.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Mediante el proceso de Simplificación de Trámite llevado a cabo con la asistencia del MAP se identificó, levantó y documentó procesos claves.</p> <p>Evidencias: -Informes y plantillas Simplificación de Trámites.</p>	

6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se evidencia elaboración de Carta de Compromiso al Ciudadano.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>En el Ministerio de Cultura se revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos.</p> <p>Evidencias: -Políticas y procedimiento Administración centro de datos y seguridad informática, del Depto. TIC</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>El MINC involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad a través de buzones de quejas y sugerencias y de la aplicación anual de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, mediante la cual se mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Adicional, los servicios de la institución que están colocados en la página web institucional, pueden ser evaluados de forma virtual a través de un enlace para tales fines, con el fin de que los usuarios expresen sus niveles de satisfacción y con ello poder mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta de satisfacción 2018, 2019, 2021 y 2022. -Encuesta de satisfacción por servicios en la página web www.cultura.gob.do/servicios. -Buzón de quejas y sugerencias. 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El MINC utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez, a través de la virtualización de los museos, desde donde los usuarios pueden realizar recorridos/visitas virtuales en los museos: Faro a Colón, 26 de julio, Casa Fuerte Juan Ponce De León, Monumento a los Héroes de la Restauración, Fortaleza de San Felipe, Museo de la Familia Dominicana, de Arte Moderno, Casas Reales, Alcázar de Colón y la Fortaleza de Santo Domingo. Adicional, los usuarios pueden solicitar servicios Permiso para construcción en Patrimonio Monumental, Uso de lugares históricos para eventos, Solicitud de espacios para exposiciones en el museo de Arte Moderno, solicitud de permiso para sesiones fotográficas en la Fortaleza de Santo Domingo a través de los formularios de solicitud de digitales, colocados en la página web institucional, a las mismas se le dan respuesta de forma virtual, a través de correo electrónico, telefónica y presencial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Página web institucional www.cultura.gob.do -Portal web www.museosrd.gob.do -Portal www.roundme.com/@museosvirtualesrd -Formularios digitales de servicios. 	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El MINC aplica la diversidad y la gestión de género a través de la Unidad de Género de la institución, quien, con el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva y altos directivos de la institución conformó en el mes de mayo, el Comité de Transversalización con Enfoque de Género, a los fines de coordinar de manera interdepartamental los procesos dirigidos a la transversalidad y toma de decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales asociados al tema de género. Este comité se encuentra alineado con los propósitos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, del Plan Nacional Contra Violencia de Género y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Evidencias: -Comité de Transv. con Enfoque de Género.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El MINC promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la institución, a través de su página web institucional, donde queda establecidos los horarios flexibles de trabajo de la SEDE y las dependencias. Además, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad.</p> <p>Adicional, los documentos institucionales son presentados en formato impreso y digitales, las oficinas están debidamente identificadas con carteles y los museos cuentan con audio guías en diferentes idiomas, para la mayor accesibilidad a los visitantes extranjeros o no videntes.</p> <p>Evidencia: -Página web institucional, www.cultura.gob.do -Audio guías en museos.</p>	

	-Documentaciones en formatos digital y papel.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>En el MINC se coordinan y ajustan procesos dentro de la institución y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias: -Convenios/acuerdos de capacitaciones con instituciones públicas (INAP, INFOTEP). -Acuerdos y convenios con sectores privados.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El MINC maneja sus registros institucionales a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera y mantiene interacción e intercambio con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencia: -SIGEF.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>El MINC cuenta con grupos de trabajo tanto para trabajar con las organizaciones externas como para trabajar con proveedores de servicios.</p> <p>Evidencias: -Comité de Compras. -Comité de Calidad para Aplicación Modelo CAF.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Comité NOBACI.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>En el MINC se crean las condiciones e iniciativas para incentivar la participación de los colaboradores en actividades, como Feria Internacional del Libro, Feria Regional del Libro, Ferias Artesanales, Carnaval, entre otros.</p> <p>Evidencias: -Informes y presupuestos de las actividades.</p>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>El MINC acuerda estándares comunes, que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la institución y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>Evidencias: -Lista de convenios/acuerdos con instituciones públicas, privadas y ONG del sector cultural.</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>El MINC utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencias: -Lista de convenios/acuerdos con Inst. Públicas. -Fotos de firma de acuerdos/convenios de 2022.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La imagen global y reputación pública del MINC y se evidencia de manera positiva al obtener la calificación de 100% en la Evaluación de Portales de Transparencia, correspondiente al mes de febrero, según consta en el último informe de la Dirección Gral. de Ética e Integridad Gubernamental. Adicional, con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el MINC logró alcanzar un 92.29% en el índice de satisfacción ciudadana del 2022.</p> <p>Evidencias: -Índice de Satisfacción Ciudadana 2022/ SISMAP. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. -Informe DGEIG, febrero.</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>El MINC está orientado a dar un trato profesional, amable, equitativo y oportuno a los ciudadanos que requieran de sus productos, servicios o informaciones en general.</p> <p>Según los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2022, los ciudadanos encuestados calificaron la dimensión empatía con un promedio de 95.96%, validando que la institución le ofrece claridad en la información, trato personalizado y flexibilidad. En la dimensión de profesionalidad, el promedio de satisfacción obtenida es de 92.11%, cuyo enfoque es la satisfacción con el trato y profesionalidad del personal y la confianza transmitida al ciudadano.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el MINC mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana. Como parte de este proceso, cuando los resultados de insatisfacción son relevantes, se realiza un plan de acción tomando en cuenta las áreas de mejoras y/o necesidades detectadas en los resultados obtenidos.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021 y 2022. -Planes de acción de mejora.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>En cumplimiento con la Ley de Libre Acceso de Información Pública No. 200-04, el MINC publica todas las informaciones referentes a la Institución y otros relacionados del sector tales como funcionamiento, PEI, estructura, informes, procesos en su Portal de Transparencia, el cual se accede ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do. En el mes de febrero de este año, el MINC obtuvo 100% en la Evaluación de Portales de Transparencia, según hizo constar en su informe la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Además, en la dimensión de elementos tangibles, de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, los ciudadanos perciben que los elementos materiales como folletos, afiches, escritos son de mucha utilidad, obteniendo el MINC una valoración de 86.58% en esta dimensión.</p>	

	<p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. -Página web institucional, www.cultura.gob.do , -Evaluación del Portal de Transparencia. OAI.</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura, obtuvo un 95.79% en la valoración global de la dimensión fiabilidad en la encuesta de satisfacción ciudadana aplicada este año a los clientes/ciudadanos del servicio evaluación de proyectos.</p> <p>Adicional, a través de su portal web institucional, el MINC dio a conocer la obtención de la máxima calificación en la Evaluación de Portales de Transparencia, que realiza la DIGEIG. Los resultados fueron revelados como parte de una evaluación realizada a través del Portal Único de SAIP, bajo la Resolución 01-2018 sobre políticas de estandarización de los sub-portales de transparencia.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. -Informe DIGEIG.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los ciudadanos perciben que el Ministerio de Cultura es muy confiable, ya que se obtuvo una valoración global de 90.92% de 100 en la dimensión de fiabilidad.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La accesibilidad a los servicios físicos y digitales del MINC es percibida con satisfacción por los ciudadanos, calificando la dimensión elementos tangibles con 86.58% promedio del índice de satisfacción general y un 95.96% en la dimensión empatía, en lo que respecta al horario de atención al público.</p> <p>Además, el MINC está ubicado con fácil acceso con transporte público, y sus dependencias poseen acceso para personas con discapacidad. Los servicios, horarios de prestación, costos, modalidades, requerimientos o requisitos, tiempo de realización y procedimientos de los servicios están claramente identificados y publicados en la página web institucional www.cultura.gob.do, de fácil acceso al público en general.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional/ servicios. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la dimensión de capacidad de respuesta, de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2022, los ciudadanos/clientes perciben que el tiempo de espera es satisfactorio con una valoración global de esta dimensión en 95.86%. Además, en la dimensión fiabilidad, respecto al cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio, el MINC obtuvo una valoración de 88.68% de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>		<p>No se evidencia medición.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>El MINC es valorado por los ciudadanos en términos de innovación, con la cantidad de recorridos virtuales que realizan a los museos a través del portal virtual www.roundme.com/@museosvirtualesrd, desde donde, los ciudadanos pueden acceder a diversos museos de la institución como el Museo Casar Reales, Fortaleza Ozama, Museo de la Familia Dominicana, desde sus dispositivos electrónicos.</p> <p>Evidencia: -Estadísticas de visitantes al portal web www.museosrd.gob.do www.roundme.com/@museosvirtualesrd</p>	No se ha medido.
6) Agilidad de la organización.	<p>En la dimensión capacidad de respuesta de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, el MINC obtuvo una valoración global de 95.86%, evidenciando la alta satisfacción de los ciudadanos a la agilidad de la institución.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>El 84% está satisfecho con el servicio recibido por el MINC vía internet, donde un 72% de los ciudadanos obtuvo información sobre los servicios, 4% descargó formularios y 4% envió o completó formularios digitales.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En la dimensión capacidad de respuesta de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022, el MINC obtuvo un 96.84% de satisfacción sobre el tiempo que tuvo que esperar el usuario hasta que le atendieron, y una valoración global de la dimensión de 95.86%, evidenciando resultados de alta satisfacción de los ciudadanos en el tiempo de espera de la institución.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El Ministerio de Cultura, en cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto No. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura.</p> <p>Desde enero hasta junio no se han recibido quejas, reclamaciones o sugerencias a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311.</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano en la institución.

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio de Cultura cuenta 5 canales de información y comunicación, incluida la central telefónica, desde donde los usuarios pueden comunicarse en horario de 8:00am a 4:00pm de lunes a viernes, perfiles en las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, la página web institucional www.cultura.gob.do, desde donde obtienen informaciones de importancia de la institución y adicional tiene una sección de contacto, donde los ciudadanos pueden comunicarse con la institución.</p> <p>Por otro lado, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), los ciudadanos pueden solicitar informaciones de acceso público. Entre enero 2021 hasta junio de 2021 se han recibido cero (0) denuncias, cero (0) quejas, cero (0) reclamaciones y cero (0) sugerencias a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.</p> <p>Adicional, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en los últimos seis meses, el 48% de los ciudadanos se comunicó con la institución vía internet, el 16% vía telefónica y el 36% presencial. Dando un 84% de valoración de satisfacción al servicio recibido vía web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asistencia presencial y telefónica de la recepción. -Estadísticas de OAI. -Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	

<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>El MINC obtuvo una valoración global de 96% de satisfacción respecto a la fiabilidad de las informaciones ofrecidas por la institución, en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de este año.</p> <p>Adicional, el MINC cuenta con una plataforma tecnológica que permite la publicación de información para la disponibilidad de los ciudadanos/clientes a través de los siguientes canales de información: página web institucional, asistencia presencial y telefónica en área de Recepción, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Facebook, Instagram, Twitter, canal de YouTube y la aplicación MiculturAPP.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana. -Página web institucional, www.cultura.gob.do, -Redes sociales de la institución, -Estadísticas e informes OAI.</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Cultura evidencia la disponibilidad de los objetivos y resultados de la institución con la publicación del PEI y el POA en su página web institucional.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional www.cultura.gob.do</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>En cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) ofrece información de manera presencial y a través del enlace disponible en el Portal de Transparencia en la página web institucional www.cultura.gob.do.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha medido.</p>

	-Informes de la Oficina de la OAI. -Evaluaciones del Portal de Transparencia DIGEIG.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El MINC obtuvo el 92.29% de satisfacción ciudadana. Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.	
6) Tiempo de espera.	El MINC obtuvo el 95.86% de satisfacción de los ciudadanos, en la dimensión Capacidad de respuesta de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El MINC obtuvo el 96.84% de satisfacción ciudadana, según la valoración de la dimensión Capacidad de respuesta del MINC. Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.	
8) Costo de los servicios.	Los costos de los servicios están publicados en la página web institucional y en los levantamientos de servicios realizados. Evidencias: -Página web institucional, sección servicios. -Plantilla de levantamiento de servicios.	No se ha medido.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	El MINC tiene publicado su catálogo de servicios en la página web institucional www.cultura.gob.do . Evidencia: -Página web institucional, sección servicios.	No se evidencia la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano de la institución.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>El MINC, mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación anual de encuestas de satisfacción ciudadana. Como parte de este proceso, cuando los resultados de insatisfacción son relevantes, se realiza un plan de acción tomando en cuenta las áreas de mejoras y/o necesidades detectadas en los resultados obtenidos. Este año, la expectativa fue de 92.29% de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Desde enero 2021 hasta junio 2022 no se han recibido quejas, reclamaciones o sugerencias a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Estadísticas de las Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias 311. OAI.</p>	No se ha medido.
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Se evidencia el grado de utilización de métodos nuevos e innovadores a través del portal https://roundme.com/@museosvirtualesrd, donde además de ofrecer recorridos virtuales por los principales museos dependencias del MINC, registra la cantidad de visitas realizadas en cada uno.</p> <p>Adicional, MiCulturapp, que es la aplicación móvil del MINC cuyos usos principales son: facilitar la agenda de los eventos del Ministerio de Cultura, acceso a la biblioteca de Música y Videos, acceso a lectura de libros de autores dominicanos autorizados a la Institución, recomendaciones de</p>	No se ha medido.

Documento Externo
SGC-MAP

	lugares a visitar, cuenta con más de 500 descargas en la plataforma Play Store. Evidencias: -MiculturAPP/ Print-screen de Play Store. -Portal https://roundme.com/@museosvirtualesrd	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	En cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público, se creó la Unidad de Equidad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Adicional, a través de la UIG se creó el Comité de Transversalización con Enfoque de Género, a los fines de coordinar de manera interdepartamental los procesos dirigidos a la transversalidad y toma de decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales asociados al tema de género. También, se evidencia la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana a un público de 53.42% femenino y 46.58% masculino. Evidencias: -Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público. -Unidad de Equidad de Género. -Comité de Transv. con Enfoque en Género. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.	No se ha medido.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la	El Ministerio de Cultura evidencia el alcance de las revisiones periódicas para supervisar las necesidades cambiantes de los grupos de interés a través del cumplimiento de las atribuciones estipuladas en la Resolución 03-2019 emitida por el MAP, que establece como requerimiento el proceso	

Documento Externo
SGC-MAP

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para medir el nivel de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y una periodicidad anual para la realización de dicho proceso. Evidencia: -Resolución 03-2019 emitida por el MAP. -Aplicación de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La participación ciudadana reportada en el uso de la aplicación móvil MiCulturapp es de más de 500 descargas en la plataforma Play Store. Esta app sirve para publicar los eventos del MINC, dar acceso a la biblioteca de música y videos, a lecturas de libros de autores dominicanos, entre otros más. Respecto a las visitas virtuales de los museos pertenecientes a la institución, a través del portal web https://roundme.com/@museosvirtualesrd , además de ofrecer los recorridos, el portal registra de manera simultánea la cantidad de visitas realizadas en cada uno de los museos. Evidencias: -MiculturAPP/ Print-screen de Play Store. -Estadísticas del portal de museos virtuales.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para	En el mes de febrero de este año, el MINC obtuvo 100% en la Evaluación de Portales de Transparencia, según hizo constar en su informe la Dirección	

<p>medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>General de Ética e Integridad Gubernamental. Adicional, el Ministerio de Cultura, incluye en su Portal de Transparencia un enlace al Sistema 311. La Oficina de Acceso a la Información es el responsable designado que funge como vínculo entre el Programa de Línea 311 y el Ministerio de Cultura.</p> <p>Desde enero 2021 hasta junio de 2021 se han recibido cero (0) denuncias, cero (0) quejas, cero (0) reclamaciones y cero (0) sugerencias a través del Sistema 311 de Atención Ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Estadísticas de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias del sistema 311. OAI. -Página web institucional, www.cultura.gob.do. -Evaluación del Portal de Transparencia.</p>	
---	--	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional que se realizó en la institución al personal, el 84.58% está de acuerdo en que el Ministerio de Cultura es el mejor lugar para trabajar. (pregunta 12). Un 96.52% conoce el impacto del trabajo que realiza el Ministerio de Cultura. (pregunta 14). En cuanto a rendimiento y productividad la percepción de los colaboradores	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>fue favorable, un 86.57% de los colaboradores perciben estar de acuerdo que la estructura de su área de trabajo está alineada para el cumplimiento de los objetivos, (pregunta 28)</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Organizacional.</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Un 70.15% de los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que en el MINC se fomenta la participación en la toma de decisiones (pregunta 31). Además, un 85% del personal participa en reuniones periódicas de gestión institucional. El 79.10% de los colaboradores tiene conocimiento de la nueva misión, visión y valores del MINC. Estos, también están colocados en el comedor de la sede.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional. -Fotografía de reuniones. -Minutas de reuniones. -Lista de asistencia.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Un 70.15% de los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que en el MINC se fomenta la participación en la toma de decisiones (pregunta 31). Un 91.04% de los colaboradores están de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo de su área. (pregunta 34).</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En el Ministerio de Cultura, el 77.12% de los colaboradores están de acuerdo en que la Institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizada. (pregunta 26). Un 84.08% está</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>de acuerdo en que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa (pregunta 62).</p> <p>Un 92.54% de los colaboradores perciben estar de acuerdo en denunciar los actos de corrupción en su área de trabajo. (pregunta 56). Un 84.08 % de los colaboradores está de acuerdo de que se sancionan acciones de intimidación y maltrato según las normativas establecidas. (pregunta 62). Un 97.51% de los colaboradores está de acuerdo en que se trabaja con transparencia y legalidad en sus áreas de trabajo (pregunta 13).</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En cuanto a mecanismos de consulta y dialogo, un 58.71% de los colaboradores están de acuerdo que existen comités que captan las sugerencias de los empleados para implementar mejoras (preg. 18).</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>El MINC participó y ofreció soporte a la Jornada Nacional de vacunación contra el COVID-19 que organizó el Ministerio de Salud Pública, a fin de reforzar las medidas de control y prevención del COVID-19. En esta actividad participaron empleados de la Institución.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia de empleados.</p>	No se ha medido.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El 91.04% de los colaboradores están de acuerdo con que desde sus áreas de trabajo cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar (pregunta 34). Un 92.04% buscan nuevas formas de</p>	

	brindar los servicios. Y un 87.02% asegura que su supervisor le alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo (pregunta 48). Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido.
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Un 89.05% de los colaboradores está de acuerdo que sus supervisores son servidores públicos ejemplares (pregunta 42). Un 86.57% de los colaboradores del MINC está de acuerdo de que sus supervisores les proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de sus trabajos y cumplimiento de metas (pregunta 25). Un 86.57% de los colaboradores está de acuerdo en que su supervisor promueve la integración del equipo de trabajo (pregunta 10). Además, el 85.08% de los colaboradores perciben que sus supervisores son austeros en el manejo de los recursos del área (pregunta 44) Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Un 68.66% de los colaboradores está de acuerdo en que los procedimientos del Ministerio de Cultura	

	<p>están actualizados (pregunta 30). Un 91.54% conoce la normativa aplicada en su trabajo, incluidos los procedimientos y procesos (pregunta 49).</p> <p>Existe una percepción favorable sobre la práctica de implementación de propuestas y soluciones para la simplificación de los procesos de trabajo. Un 83.09% es de acuerdo con esta percepción (pregunta 63).</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>El 100% de los empleados del Ministerio de Cultura se evalúa a través de acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias: -Acuerdos de desempeño MINC en el SISMAP.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El MINC a través de la Dirección de Recursos Humanos planifica y ejecuta anualmente su Plan de Capacitación a dirigido a todos los empleados de la institución. A través del formulario de evaluación y seguimiento de capacitación, tanto los empleados como sus supervisores inmediatos evalúan la gestión del conocimiento, con enfoque en su efectividad y mejora.</p> <p>Evidencias: -Lista de participantes en capacitaciones MINC. -Cantidad de formularios de evaluación y seguimiento de capacitación/ Empleados y supervisores.</p>	No se ha medido.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El personal del MINC valora positivamente la comunicación interna de la institución, dando apoyo a los métodos de información utilizados.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Además, el 79.11% de los empleados está de acuerdo con que en el MINC se usan de forma eficiente los medios de comunicación interna.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional -Correo electrónicos de confirmación de circulares e invitaciones a eventos. -Fotos de empleados en los muros informativos. Lista de asistencia a eventos MINC.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Un 80.10% de los colaboradores está de acuerdo de que se reconoce el logro de resultados en sus áreas de trabajo (pregunta 1).</p> <p>Adicional, en el mes de febrero, la MAE reconoció a través de circular el esfuerzo y trabajo de todos los colaboradores y su implicación en lograr gran cantidad de logros en favor de la clase artística del país. En marzo, reconoció a un grupo de servidoras destacadas en su labor, en el Día Internacional de la mujer. Estos reconocimientos fueron apoyados masivamente por el personal con su presencia en la actividad. Adicional, el MINC realiza evaluación de desempeño a todo el personal siendo beneficiados con el bono por desempeño los empleados de carrera con calificaciones sobresalientes.</p> <p>Evidencias: - Informe de la Encuesta de Clima Organizacional. -Lista de asistencia y fotos de personal en los eventos organizados por la institución.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Un 91.04% de los colaboradores están de acuerdo de que en el MINC se impulsa a cambios innovadores desde su área (pregunta 34).</p>	

	Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.	
--	---	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Un 85.07% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que en sus áreas de trabajo se concilian con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo (pregunta 27). Además, un 75.62% de los colaboradores está de acuerdo de que el Ministerio de Cultura realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. (pregunta 45).</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El 95.03% de los colaboradores está en acuerdo con la percepción favorable de que el MINC es una institución que les permite dedicar tiempo a sus familias, fomentando así un balance entre el trabajo y la familiar (pregunta 9).</p> <p>Un 90.05% está muy de acuerdo con que el Ministerio de Cultura ofrece apoyo a sus colaboradores en tiempos de urgencia familiares (pregunta 40).</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Un 67.67% está de acuerdo de que en el MINC se ofrecen oportunidades de promoción sin distinción de género. con esta percepción. (pregunta 66).</p>	

	Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El 79.11% de los empleados están de acuerdo con la percepción de que en el Ministerio de Cultura existe buenas condiciones de seguridad e higiene para la realización laborales de sus colaboradores (pregunta 8). Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Un 59.70% de los colaboradores está de acuerdo con la percepción de que en el Ministerio de Cultura se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera (pregunta 72). Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.	
2) Motivación y empoderamiento.	Un 70.15% de los colaboradores está de acuerdo de que se fomenta la participación en la toma de decisiones (pregunta 31). Un 91.04% de los colaboradores está de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar cambios innovadores para mejorar el trabajo de su área (pregunta 34). Un 92.04% de los colaboradores está de acuerdo de que en sus áreas de trabajo se busca innovar en la forma de brindar los servicios (pregunta 3).	

	<p>Un 87.06% está de acuerdo con la percepción de que los supervisores de sus áreas de trabajo los alienta a ser creativos y toman en cuenta formas innovadoras en la realización de sus labores. (pregunta 48).</p> <p>Los colaboradores del Ministerio de Cultura tienen conocimiento de los mecanismos existentes para el reconocimiento del personal. Un 21.39% está de acuerdo con esta percepción. (pregunta 16).</p> <p>Un 80.60% de los colaboradores está de acuerdo que los supervisores reconocen los logros de las metas asignadas de sus colaboradores (pregunta 32).</p> <p>Un 76.22% de los colaboradores está de acuerdo de que el Ministerio de Cultura se realizan evaluaciones del personal y cuenta con un sistema de compensación y beneficios. (pregunta 64).</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El 79.90% de los colaboradores coinciden en que en la institución se promueve el acceso a la profesionalización (pregunta 67). Y un 80.10% afirma que su supervisor le permite cumplir con la capacitación que ha programado (pregunta 47).</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>No se han generado quejas internas en el año 2022.</p> <p>Evidencias: -Informe de buzones.</p>	No se ha medido.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El 70.15% está de acuerdo con que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras de la institución.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En el 2022 no se han reportado casos de dilemas éticos en la institución.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Comisión de Ética Institucional.</p>	No se ha medido.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Durante el primer semestre de 2022 se han realizado diversas charlas referentes al cuidado de la salud, la ética, se participa como centro de vacunación del COVID-19, desde la Plaza año se han celebrado diversas charlas de la Cultura, dependencia de la institución.</p> <p>Adicional, publica frecuentemente en sus redes sociales mensajes que promueven la concienciación para la vacunación masiva de la población del país.</p> <p>Evidencias: -Circulares, registros de charlas. Invitaciones. -Publicaciones en redes sociales institucionales.</p>	No se ha medido.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus	<p>Un 95.03% de los empleados se interesa por conocer las necesidades de los usuarios de su trabajo y un 91.04% asegura que en su área de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	trabajo se mejora la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que reciben de los usuarios. Además, no se han realizado quejas externas en el año 2022. Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional. -Informe de buzones.	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El 100% de los empleados del MINC son evaluados a través de acuerdos de desempeño anuales. Evidencias: -Evaluación del desempeño por resultados y competencias MINC en el SISMAP.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El personal de la institución utiliza herramientas digitales de información y comunicación. Un 90.05% del personal utilizó eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios (pregunta 70). Un 89.06% asegura que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware (preg. 68). Y un 52.74% asegura haber cursado en los últimos 12 meses un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones (pregunta 69). Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional. -Empleados con la app MiCulturapp.	

<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>-Personal con flota con acceso a internet.</p> <p>El personal del MINC participa en las capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Institucional para desarrollar sus habilidades y capacidades</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de participantes en capacitaciones MINC. -Cantidad de formularios de evaluación y seguimiento de capacitación. 	<p>No se ha medido.</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El mecanismo para el reconocimiento al personal se realiza anual por medio de bono por desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bono por desempeño. 	<p>No se ha medido.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	<p>El 66% de los ciudadanos encuestados afirman que el MINC impacta positivamente en su calidad de vida, a partir del apoyo a los gestores culturales independientes, realización de charlas y talleres relacionados a salud y la participación en actividades humanitarias.</p> <p>Evidencia: -Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social MINC 2022.</p>	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>El 61% de los ciudadanos encuestados valora positivamente la reputación del MINC con relación a la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.</p> <p>Evidencia: -Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social MINC 2022.</p>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>El 63% de los ciudadanos encuestados reconoce las acciones realizadas por la institución dirigidas a personas en situaciones de desventajas o necesidades especiales, actividades culturales gratuitas, igualdad de género y etnias.</p> <p>Evidencia: -Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social MINC 2022.</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>El 49% de los ciudadanos encuestados valora positivamente el impacto del MINC en el desarrollo económico de la sociedad en cuanto a la toma de decisiones en la seguridad ciudadana. El 40%</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>respecto a la movilidad urbana y el 45% sobre igualdad y equidad de género.</p> <p>Evidencia: -Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social MINC 2022.</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>El MINC obtuvo 100% de calificación en la Evaluación de Portales de Transparencia, que realiza la Dirección General de Ética Institucional Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: -Portal de Transparencia. Informe DIGEIG.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>El 49% de los ciudadanos encuestados valora positivamente el impacto del MINC en la sostenibilidad medioambiental incluido el cambio climático.</p> <p>Evidencia: -Resultados de la Encuesta de Percepción de Responsabilidad Social MINC 2022.</p>	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>El MINC obtuvo 100% de calificación en la Evaluación de Portales de Transparencia, que realiza la Dirección General de Ética Institucional Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia: -Portal de Transparencia. Informe DIGEIG.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se ha medido.
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>El Ministerio de Cultura mantiene relaciones y alianzas relevantes y adecuadas con otras instituciones y grupos de interés para el fortalecimiento de la gestión.</p> <p>Evidencias: -Lista de acuerdos interinstitucionales.</p>	No se ha medido.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>El MINC mantiene una presencia adecuada en los medios de comunicación, en las redes sociales y en la página web institucional, www.cultura.gob.do.</p> <p>Además, la Dirección de Comunicaciones mantiene constante monitoreo del grado de cobertura positiva y negativa que recibe el Ministerio de Cultura por los medios de comunicación.</p> <p>Evidencia: -En 2022, el Ministerio de Cultura ha participado en múltiples entrevistas en programas de televisión y entrevistas en programas de radio de difusión masiva. -Procedimiento para el monitoreo de medios, Dirección de Comunicaciones. -Redes sociales.</p>	No se ha medido.

	-Página web institucional, www.cultura.gob.do	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se evidencia.
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>El MINC participó y ofreció soporte a la Jornada Nacional de vacunación contra el COVID-19 que organizó el Ministerio de Salud Pública, a fin de reforzar las medidas de control y prevención del COVID-19. Adicional, se han realizado visitas al altar de la patria, misas conmemorativas, reconocimientos y visitas a patrimonios culturales y monumentales. En estas actividades participaron empleados de la Institución.</p> <p>Evidencia: Fotos y/o lista de asistencia de empleados.</p>	No se ha medido.
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>El Ministerio de Cultura organiza con frecuencia distintos encuentros de intercambio de conocimientos e información relacionados a la cultura, el patrimonio, y la gestión cultural. Entre ellos, se ha organizado: Seminario de Buenas prácticas en políticas públicas para el fomento de las Industrias Culturales y Creativas, Seminario sobre políticas públicas para el fomento de las Industrias Culturales y Creativas para el Desarrollo Sostenible, Charla sobre Ética en las Compras del Estado, Charla Principios Básicos de Género, conversatorio El cine dominicano como identidad Cultural, conversatorio virtual la lectura y las bibliotecas en la R.D., charla Juan Pablo Duarte, Padre del teatro, curso La Museografía hoy,</p>	No se ha medido.

	<p>conversatorio sobre Francisco del Rosario Sánchez, conversatorio Homenaje a Duarte, entre otros más. Además, el Ministerio de Cultura, dentro del marco de la Feria Regional del libro, ofrece conferencias, coloquios, charlas y conversatorios abiertas de conocimientos e información literaria y cultural.</p> <p>Evidencias: -Lista de conferencias organizadas por MINC.</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>El Ministerio de Cultura ha organizado charlas de salud, operativos oftalmológicos, pruebas detectoras de COVID-19, jornadas de afiliación a seguro médico SENASA y jornada de vacunación contra el COVID-19, a fines de garantizar el cuidado de salud de los empleados.</p> <p>Evidencias: -Circulares y correos de invitación. -Fotos y lista de asistencia a las actividades.</p>	No se ha medido.
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>El Ministerio de Cultura elaboró su Política Institucional de Protección al Medioambiente, a los fines de contribuir con la sostenibilidad y responsabilidad social institucional.</p> <p>Evidencias: -Política Institucional de Protección Medioambiental aprobada y socializada con empleados MINC. -Lista de asistencia a socialización.</p>	No se ha medido.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se evidencian cinco (5) servicios y un 92.29% del índice de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias: -Servicios publicados en la página web institucional. -Encuesta de satisfacción ciudadana 2022.</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Se evidencian los resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2021 y en los informes de Metas presidenciales.</p> <p>Evidencias: -Memoria Institucional 2021. -Informes de metas presidenciales.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia medición de resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Desde el Depto. de Cooperación Internacional se realiza seguimiento interno, solicitando evidencias fotográficas de los eventos o actividades pautadas a realizar en los acuerdos con instituciones internacionales y se registra en los archivos del área, perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Evidencias: -Copia de acuerdos y expedientes archivados.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El MAP calificó al MINC con 80% estatus del indicador de amarillo a verde y objetivo logrado en el cumplimiento del Plan de Mejora Institucional con basado en el modelo CAF, luego de que la</p>	

	<p>institución realizó en el periodo enero-junio de 2021 siete (7) actividades de un total de diez (10), de las acciones de mejora identificadas en el Autodiagnóstico Institucional, lo que conllevó a lograr el cumplimiento del 70% del Plan de Mejora 2021-2022.</p> <p>Evidencias: -Calificación SISMAP. 1.2 Plan de Mejora CAF.</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con la aplicación MiCulturapp, con más de 500 descargas en la plataforma Play Store.</p> <p>Esta app sirve para publicar los eventos del MINC, dar acceso a la biblioteca de música y videos, a lecturas de libros de autores dominicanos y presenta recomendaciones sobre lugares para visitar.</p> <p>Adicional, en los recorridos virtuales a los museos pertenecientes a la institución, a través del portal web https://roundme.com/@museosvirtualesrd, además de ofrecer los recorridos, el portal registra de manera simultánea la cantidad de visitas realizadas en cada uno de los museos.</p> <p>Evidencias: -MiCulturapp. -Portal virtual Museos virtuales R.D.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El Ministerio de Cultura organiza su gestión humana de acuerdo a los lineamientos establecidos por el MAP, la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación, que establece las directrices y herramientas para el desarrollo de las competencias del personal, basado en el desempeño laboral. Este modelo de gestión humana está alineado al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Para la gestión administrativa y financiera, el Ministerio de Cultura sigue los lineamientos establecidos por los Órganos Rectores, según lo establecido para el Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa. -Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos. -Ejecución presupuestaria. -Presupuesto Institucional. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El MINC, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de entrevista que facilitan la identificación de los procesos, sus procesos y descripción de las actividades que conllevan, ofreciendo asistencia a los dueños de procesos entrevistados para mayor claridad y agilidad en el levantamiento de información.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias: -Ficha de levantamiento de procesos. -Plantilla de Políticas y Procedimientos MINC. -Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se ha medido.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>El MINC, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de entrevista que facilitan la identificación de los procesos, sus procesos y descripción de las actividades que conllevan, ofreciendo asistencia a los dueños de procesos entrevistados para mayor claridad y agilidad en el levantamiento de información. De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios</p>	

	<p>electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias: -Ficha de levantamiento de procesos. -Plantilla de Políticas y Procedimientos MINC. -Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El Ministerio de Cultura cuenta con una Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100% sobre el funcionamiento de la organización.</p> <p>Evidencias: -Reportes e informes de la Unidad de Auditoría.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha medido.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>A la fecha del 30 de julio del 2022, el cumplimiento de los objetivos presupuestarios aprobados en DIGEPRES para la SEDE de este Ministerio de Cultura ascienden a un 48.53% de ejecución, con respecto al total aprobado.</p> <p>Evidencia: -Ejecución presupuestaria. -Presupuesto institucional.</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p>Evidencias:</p>	

	-Informes financieros. -Procesos de compras.	
--	---	--

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

Documento Externo
SGC-MAP