

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES

FECHA:

Septiembre 2023

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	La Dirección General de Bellas Artes, a raíz de su Desconcentración del Ministerio de Cultura, efectiva desde enero del 2019, formuló y desarrolló su primer Plan Estratégico Institucional 2022-2024, incluyendo Misión, Visión de la institución, siendo en esos entonces socializados con los empleados y grupos de interés. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">- PEI- Socialización correo E. Misión y Visión	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Se estableció un nuevo marco de valores alineado con la Misión y Visión de la institución; actualizando y socializando ampliamente con los colaboradores. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">-Plan Estratégico Institucional-Documento actualizado sobre nueva Misión, Visión y Valores de la DGBA y captura de correo de socialización.	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales,	El Plan Estratégico Institucional esta formulado basado en la misión y visión institucional siendo	

<p>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>	<p>adaptado a los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PEI 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes ha asegurado una comunicación de la misión, visión y valores, además de los objetivos estratégicos y operativos a todos los colaboradores y grupos de interés, buscando que el personal se sienta identificado con los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto de Misión, Visión y Valores colocado en el área del lobby. - Listado de asistencia, inducción a la institución nuevo personal. <p>Captura de correo de socialización.</p>	
<p>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 (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,</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes ha asegurado una comunicación efectiva de la misión, visión y valores con sus directivos y todo el personal, además de los objetivos estratégicos con la finalidad de organizar y adaptar operatividad de la institución a los cambios del sector.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Socialización de Misión, Visión y Valores colocado en el Mural Institucional.</p>	

estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
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>La institución cuenta con una Comisión de Ética Pública, que se rige por las directrices de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y apoya al personal a tratar dilemas éticos o de conflictos de intereses.</p> <p>Evidencias: Acta de Reunión de conformación de la Comisión de Ética Pública. Código de Ética Institucional DGBA.</p>	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Las actividades llevadas a cabo por la CEP de la institución cumplen con fomentar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización.</p> <p>Evidencias: Fotos de la celebración del Día Nacional de la Ética Ciudadana.</p>	

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>La institución actualizó en octubre 2022 su estructura organizacional y elaboró el <i>Manual de Organización y Funciones</i> con la asesoría permanente y aprobación del MAP. Actualmente el mismo se encuentra en proceso de revisión de acuerdo con la nueva estructura.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Organigrama Estructural aprobado 2022. - Manual de Organización y Funciones. 	
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>A partir de la realización del Plan Operativo Anual se produce un documento consolidado de la institución en general, que incluye todos los niveles y áreas, con los objetivos y resultados cuantificables esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA Consolidado - Portal web institucional. 	
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>La nueva estructura organizacional definió la categoría o nivel de varias áreas misionales, así como también creó unidades de apoyo que antes no existían, como la Oficina de Acceso a la Información y la División de Planificación y Desarrollo.</p> <p>A mediados del 2022, se realizó un levantamiento estructural general que arrojó la necesidad de reorganizar espacios físicos y de personal a fin de alcanzar un mejor desempeño y gestión en la institución de cara a este nuevo organigrama.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de aprobación del nuevo organigrama de la DGBA. <p>Comunicación informando cambios estructurales en espacios físicos (mudanza de oficinas).</p>	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes recientemente se encuentra trabajando con la Metodología de Valoración de Riesgos, la cual contempla un Plan de Acción para gestión de estos</p> <p>Evidencias: Informes de avances en la implementación de la NOBACI.</p>	<p>No se evidencia el cumplimiento de todos los requisitos para la implementación de las normas NOBACI para el desarrollo de la Metodología de VAR.</p>
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La institución se mantiene periódicamente actualizando la Autoevaluación CAF para la implementación de las áreas de mejora y mantener sus puntos fuertes.</p> <p>Evidencias: - Autodiagnóstico CAF actualizado al 2023</p>	<p>No Contamos con una certificación en 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>Contamos con el Portal Web institucional bajo la asesoría de la OGTIC, y se ha aumentado significativamente (en un 70%) la interacción a través de redes sociales y medios interactivos con los grupos de interés externos.</p> <p>Evidencias: -Link Portal Web Institucional. -Captura del feed de redes sociales de la institución con cantidad de seguidores. - Video de rendición de cuenta 1er año de gestión.</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La Institución ha dado pasos concretos en la creación de equipos de trabajo y los diversos Comités de Compras y Contrataciones, de Calidad, CAMWEB. Además de que habilita espacios y salones para la realización de sus reuniones.</p> <p>Evidencias:</p>	

	- Resoluciones y comunicaciones que conforman los distintos equipos de trabajos	
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>La institución maneja una política de comunicación interna principalmente a cargo de RR. HH. Dispone de canales de comunicación como: correo electrónico institucional, mural informativo, comunicaciones personalizadas. A nivel externo, también cuenta con Redes Sociales, Portal Institucional, presencia frecuente en periódicos con notas de prensa alusivas a las actividades artísticas que realiza. Por último, se evidencia la vinculación al Sistema 311 para quejas, reclamos, consultas y denuncias para dar seguimiento constante a la ciudadanía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografía de Mural Informativo. - Captura de Correo Institucional, Portal Web y Redes Sociales. - Fotografía de Buzón de Sugerencias físico 	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>La institución elabora Planes de Mejora, a partir del Autodiagnósticos CAF. Se monitorean los avances en los puntos de mejora y se presentan Informes de Avances en la Implementación de dichos puntos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Avance en Plan de Mejora CAF 	
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>Se realizan reuniones con el personal para comunicar informaciones generales sobre cambios o reestructuraciones pertinentes en la institución,</p>	

	<p>donde también se comunican los resultados de evaluaciones y auditorías aplicadas a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas reuniones <p>Control de asistencia reuniones</p>	
--	--	--

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>Anualmente el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo evalúa el desempeño del Código de Pautas Éticas por parte de la MAE de la institución, verificando que actúa de acuerdo con los objetivos y valores organizacionales y es ejemplo para los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Código de Pautas Éticas.</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>La institución cuenta con Código de Ética Institucional, el cual constituye un reglamento interno y pautas que promueven una cultura de confianza mutua y de respeto entre los empleados. Así mismo, en el CEI está incluida una Declaración de Igualdad y No Discriminación, igual que un Compromiso de Tolerancia Cero al Acoso Sexual, para evitar acciones discriminatorias en la institución.</p> <p>Evidencias: Declaración de igualdad y no discriminación (Pág. 44, CEI).</p>	

	Compromiso de tolerancia cero al acoso sexual (Pág. 45, CEI).	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.		No se evidencia una socialización sobre asuntos claves con los colaboradores.
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>La institución a través de cada supervisor elabora los Acuerdos de Desempeño de sus colaboradores tomando en cuenta los objetivos organizacionales y le da el seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios. Además, cuenta con un Plan de Capacitación vinculado a la detección de necesidades a fines de formar a los colaboradores y lograr los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Desempeños - Plan de Capacitación 2022/23 	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Los encargados de área delegan responsabilidades relevantes en los colaboradores de sus respectivas áreas, confiando en los resultados esperados para el cumplimiento y meta de la unidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones delegando funciones. 	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva	El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación que de manera anual los supervisores de cada área completan, con el propósito de elaborar	

demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>un Plan anual de Capacitación dirigido a todos los colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Detección de Necesidades. - Plan Anual de Capacitación. - Listado de Asistencia de una de las capacitaciones. 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>La institución entrega cada año bonos por rendimiento individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación al MAP solicitando otorgar los bonos por desempeño. 	No contamos con un Programa de Reconocimiento aprobado que otorgue, por ejemplo, premios por Excelencia, por Puntualidad, al Mérito por años de Servicios, entre otros.

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):		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución lleva a cabo periódicamente Encuestas de Expectativas a los grupos de interés con la finalidad de monitorear y analizar datos relevantes sobre la organización.</p> <p>Evidencias: Resultados Encuesta de Expectativas</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>		<p>No se ha encontrado evidencia de que la institución haya participado en la revisión de proyectos de ley, normativa o plan estratégico que hayan realizado las autoridades políticas relacionados a la materia de la organización.</p>
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia que la Dirección General de Bellas Artes identifica las políticas públicas relacionadas al quehacer de la institución. Por ejemplo, con la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Evidencias: - Plan Estratégico Institucional</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La DGBA alinea todas las acciones de la institución con las políticas públicas contenidas en el Plan de Gobierno, así como con las Metas Presidenciales concernientes al Sector Cultural, asumidas por el actual gobierno. Alineando el PEI a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de avance en Metas Presidenciales. - POA 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de</p>	<p>La institución realiza constantes encuentros, reuniones y acercamientos con grupos de interés (embajadas, otras autoridades, asociaciones profesionales, etc.) en pos de buscar soluciones en</p>	

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>conjunto a las necesidades históricas de la institución y el sector.</p> <p>Evidencias: Fotos e informes de reuniones.</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La institución participa en aquellas actividades ligadas o asociadas a la naturaleza de la DGBA, participando en inauguraciones, donaciones de equipos o planteles, puestas en circulación, lanzamientos, y otro tipo de eventos; siendo invitados por el MINC u organizaciones representativas del sector.</p> <p>Evidencias: - Fotografías de las actividades.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha realizado más de una campaña publicitaria, vía redes, para crear conciencia pública acerca de la misión de la organización, como de la historia artística de nuestro país, el folklore dominicano y las bellas artes.</p> <p>Evidencias: Capturas de campañas “Aprende lo nuestro”, “obra del mes”, etc.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se evidencia un plan con objetivos estratégicos mediante el entorno externo abarcando el cambio legal, político, variables socioculturales.
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se han identificado los grupos de interés, constituidos por los estudiantes de las escuelas de Bellas Artes, las instituciones y público de las compañías nacionales y los productores que contratan el servicio de las salas y los espacios de la DGBA. Los resultados son comunicados a los grupos de interés a través de los diferentes medios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas, fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés, agendas de trabajo, fotos, correo. - Difusión de las informaciones por las redes sociales de la institución 	No se evidencia una gran cobertura en la publicidad en difusión de los servicios ofrecidos por la entidad a nivel nacional.
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.		No se evidencia recientemente análisis de reformas del sector público.
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>La institución cuenta con un análisis FODA que incluye los factores internos y externos que influyen a la Dirección General de Bellas Artes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis FODA, incluido en el PEI <p>Avances metodología de VAR</p>	

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.	<p>Se ha traducido la misión y visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, y a corto plazo la planificación operativa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico - POA Consolidado - Informes de socializaciones y consultorias del PEI. 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas a los grupos de interés en la planificación. Estas son socializadas y canalizadas para incluirse en la planificación estratégica institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos Electrónicos convocatorias a reuniones. - Minutas reuniones MINERD 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.		No se evidencia jornada de responsabilidad social.
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo:	La institución asegura una programación adecuada en su Plan Operativo y Plan Anual de Compras	

<p>presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>garantizando una distribución de recursos para la ejecución de sus tareas y actividades para el logro de los objetivos planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA - PACC - Informe Ejecución Presupuestaria 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la DGBA y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de la nueva planificación estratégica. - Informes trimestrales POA <p>Informes cumplimiento objetivos de las áreas.</p>	
<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>	<p>En el Plan Estratégico se desglosan los objetivos por áreas, así como se programan en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada unidad, donde se establece el nivel de cambio esperado en cada actividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA. - PEI 	

	- Listado asistencia reuniones socialización POA	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras a los directores y/o encargados: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas. Evidencias: - Correos electrónicos. - Minutas de reuniones.	No se evidencian reuniones con los colaboradores de la institución y dependencias socializando los objetivos de la entidad a fin de obtener mejores resultados mejores resultados
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.	Se realiza el monitoreo trimestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia. Evidencia: - Informe de monitoreo trimestral. - Memoria Anual Institucional.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La Dirección General de Bellas Artes identifica conjuntamente con grupos de interés la importancia de aplicar la innovación tecnológica para el mejor beneficio de los servicios ofrecidos por la institución. Evidencias: - Portal WEB - Medios sociales de las escuelas y/o academias a nivel nacional - Clases Virtuales	

	- Inscripción y Reinscripción Online	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>La Dirección General de Bellas Artes realiza acuerdos con instituciones y embajadas para impulsar los servicios brindados por la institución como la Formación Artística, así como la difusión de las compañías artísticas a nivel nacional e internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos de eventos realizados - Capacitaciones 	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>Los resultados obtenidos son manifestados a los grupos de interés para fines de conocimiento y beneficios a través del servicio utilizado por los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones vía los medios digitales de la institución - Portal Web 	
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.		No se ha realizado una socialización sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La DGBA trabaja continuamente en el logro de un presupuesto adecuado para alcanzar la implementación de los cambios que sean planificados para la mejora de los servicios, así como obtener resultados favorables en los objetivos de la institución.	No se garantiza un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados.

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Minutas reuniones instituciones externas Correos Electrónicos gestión de Presupuesto 	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Trabajamos con la Planificación de Recursos Humanos para evidenciar/mejorar el control de las necesidades y las expectativas de los grupos de interés de la institución. Se realizan acercamiento con los directores y encargados de las distintas unidades.</p> <p>A su vez, se trabaja para que la demanda de RRHH Este alineada a los objetivos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación encuesta de clima organizacional - Minutas reuniones con las unidades 	
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 General de Bellas Artes se encarga de que sus políticas de RRHH estén alineadas al Plan Estratégico Institucional y de acuerdo con la Ley de Función Pública No. 41-08 y la Ley de Seguridad Social No.87-01.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros por el Sistema SASP - No objeciones 	

<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Bellas Artes garantiza que sus políticas de RRHH estén alineadas al PEI, Ley de Función Pública 41-08 Ley Orgánica de Derechos de Personas con Discapacidad no. 05-13. Trabajamos por el logro equidad, igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas actualizadas del personal por género, grupo ocupacional. - Licencias por permisos, maternidad 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos de la DGBA gestiona el desarrollo profesional del personal dando oportunidades de crecimiento sin discriminación o exclusión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación agnación de personal. 	<p>No se evidencia concursos públicos internos para cargos de relevancia para cambios de nombramientos</p>
<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>	<p>La DGBA trabaja anualmente el acuerdo del Desempeño a los colaboradores como lo establece la ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro Acuerdos del desempeño de cada colaborador 	
<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,</p>	<p>En el 2022 la DGBA cuenta con una analista de genero asignada al Depto. de Planificación y Desarrollo, la cual trabaja en la implementación de políticas de genero según lo contemplado y requerido por el Ministerio de la Mujer dichas políticas están alineadas a los objetivos de la institución, así como a su misión y visión. Contamos con un Comité de Transversalización y Enfoque de</p>	

participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<p>Género, representado por directores y encargados de áreas.</p> <p>Para el 2022 iniciamos el levantamiento de estadísticas del personal por: sexo rangos salariales grupos ocupacionales, nivel profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones Comité de Transversalización - Tabulación Estadísticas - Eventos desarrollados en fechas alusivas a Género 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
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>Se trabaja en la evaluación del currículo del personal para ser asignada a las áreas correspondientes según sus conocimientos y las necesidades de personal de los departamentos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expediente de los colaboradores - Carta/Solicitud de Traslado 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>La DGBA gestiona que el capital humano de nuevo ingreso o personal fijo cuente con el talento necesario a las funciones del área para lograr un desempeño eficiente para cumplir y alcanzar nuestra misión, visión y objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos del personal al área según currículo 	

	- Evaluación del desempeño del colaborador	
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>Se trabaja apegado al Plan de Capacitaciones el cual está sujeto a las necesidades de capacitaciones requeridas por las áreas, así como para innovar en el aprendizaje de los colaboradores actualizando sus conocimientos a la vanguardia de los tiempos, y desarrollar el trabajo en equipo para el logro de las tareas de sus unidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de asistencias capacitaciones - Circular - Formulario Detención Capacitaciones 	
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.		No se evidencia un plan de desarrollo de competencias individuales del personal.
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>La institución maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso, así como a través de los colaboradores, encargados de área dando orientación al nuevo personal para incorporarse a sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas - Listado de asistencia 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se promueve el personal de manera interna según los conocimientos y capacidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación del personal 	

<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>Se implementan capacitaciones bajo la modalidad virtual, para facilitar la obtención de nuevos aprendizajes al personal sin obstáculos en su desarrollo profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos Electrónicos coordinación de capacitaciones - Registro del personal 	
<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>Se han desarrollado capacitaciones a los involucrados directos en la gestión de riesgos, enfoque de género (Planificación y Desarrollo) para la mejora y planificación en el tema.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones Metodología de VAR, NOBACI - Correos invitación/asistencia Analista de Genero a Charlas Ministerio de la Mujer Enfoque de Genero 	
<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>No se evidencia un registro de impacto en los programas de formación en relación con el costo de actividades, por medio de monitoreo y el análisis costo/beneficio.</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>La Dirección General de Bellas Artes promueve una cultura de comunicación abierta, al dialogo para fomentar el trabajo en equipo y propiciar las ideas de los colaboradores.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circular - Correo electrónico encargados de áreas para involucrar el personal en toma de decisiones. 	
<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>Se fomenta la aportación de ideas de los colaboradores para la mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias para el uso de los colaboradores</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de quejas y sugerencias 	
<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>La institución cuenta con la Asociación de Servidores Públicos, con la finalidad de defender y proteger los derechos que la Ley y los reglamentos reconocen a los servidores públicos.</p> <p>La institución apoya el desarrollo de planes programas estrategias, objetivos implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformación de la Asociación - Reuniones, minutas - Correos electrónicos 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución procura una buena relación de acuerdo entre los responsables de áreas y los colaboradores para para el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de Desempeño 	<p>No se evidencia una medición de los objetivos no alcanzados por el área.</p>

	- Minutas trimestral revisión de acuerdos	
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 entidad implementa la encuesta del clima organizacional a través del Sistema de Encuesta de Clima para la Administración Pública (SECAP)</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de la Encuesta - Comunicación con el Informe Diagnóstico - Correo electrónico socialización de resultados encuestas - Plan de mejora socializado 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Contamos con el Comité del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP) que han estado llevando a cabo procesos que aseguran la seguridad laboral.</p> <p>Se organizan capacitaciones para fortalecer los conocimientos del personal respecto a la seguridad y cuidado de la salud a través de la División de Relaciones Laborales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones y levantamiento de medidas tomadas - Correos convocatoria capacitaciones 	
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>Se fomenta la conciliación de la vida laboral y familiar, mediante el acceso a teletrabajo con el personal identificado. Se promueve las actividades de integración familiar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos eventos realizados 	

	- Asignación permisos, comunicaciones para teletrabajo.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Bellas Artes presta atención a las necesidades del personal desfavorecido, mediante atención personalizada. Evidencia: - Registro expediente de colaborador	
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).		No se ha llevado a cabo en la planificación apoyo a las actividades sociales y deportivas.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
- 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,	La institución identifica los socios claves necesarios, como proveedores, productores, etc. Y se está trabajando en nuevas relaciones interinstitucionales Evidencia: - Listado de Proveedores	

<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fotos de reuniones - Comunicaciones - Contratos 	
<ul style="list-style-type: none"> - 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>Hemos realizado acuerdos de colaboración social con instituciones gubernamentales. Así como acuerdos socioeconómicos con instituciones como JOICA y KOICA, de intercambio académico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones - Acuerdos - Correos electrónicos 	
<ul style="list-style-type: none"> - Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>Para cada acuerdo se asigna responsabilidades y persona como enlace, para monitoreo evaluaciones y revisiones periódicas de lo acordado. Actualmente, nos encontramos en el proceso de revisión y evaluación de alianzas nuevas y futuras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos coordinación de reuniones - Comunicaciones - Fotos de los encuentros. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>La Dirección General de Bellas Artes identifica y revisa las necesidades de la institución, se toman iniciativas de desarrollo y gestión de acuerdos interinstitucionales siendo incluidos en la planificación estratégica.</p> <p>Se llevan a cabo encuentros apropiados de alianza público-privada.</p>	

	<p>En la actualidad trabajamos en nuevos acuerdos y alianzas tanto en el sector público y privado.</p> <p>MINISTERIO DE EDUCACIÓN DESARROLLO FRONTERIZO AYUNTAMIENTOS MUNICIPALES PATRONATOS EMBAJADAS</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de reuniones - Fotos - Comunicaciones - Correos electrónicos 	
<p>- 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>Se evidencia que la institución selecciona los proveedores de cara a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de clientes con certificación de Proveedores del Estado - Procesos portal de compras. 	

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

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

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página Web - Reportes de Transparencia - Memorias Institucionales - Revisión trimestral o semestral del POA 	
<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>	<p>Contamos con una participación a través de las redes sociales, de proyectos y actividades artísticas donde los ciudadanos/usuarios pueden interactuar con la institución. Por otro lado, a través de nuestros festivales agrupaciones artísticas de la sociedad civil, participan activamente en eventos nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Correos Institucionales - Prensa y Comunicación 	
<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>Contamos un Comité de Ética que se encarga de manejar las denuncias institucionales, buzones de quejas y sugerencias, a su vez implementamos periódicamente encuestas para medir el nivel de calidad de nuestros servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados Encuestas - Registro Quejas y Sugerencias - Screenshot correo de Q/S - Redes sociales 	
<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</p>	<p>En la página Web de nuestra Institución se destacan los servicios disponibles, así como en redes sociales.</p> <p>En el 2022 obtuvimos la aprobación de la primera versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>en la cual explicamos nuestros servicios y los atributos de calidad asumidos ante dichos servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página Web Institucional - Carta compromiso al Ciudadano 	
---	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Gestión Financiera está alineada a los objetivos del plan estratégico y el plan operativo anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico. - Informe Presupuesto físico financiero institucional. 	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se realizan de manera trimestral reuniones con las áreas relacionadas a las decisiones financieras, en la cual se debate y análisis de los riesgos y oportunidades sobre las decisiones a tomar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes POA - Correos electrónicos 	

<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>Realizamos ejecuciones mensuales con la proyección de gastos por mes. La nómina del personal y la ejecución presupuestaria están disponible en la sección “Transparencia” de nuestra página Web el mismo es reportado a la DIGEIG para ser publicado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SIGEF - Informe de ejecución Metas Físicas y Financieras a DIGEPRES - Página web 	
<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>Se desarrolla el Plan Anual de Compras basado en el Plan Operativo Anual para garantizar una eficiente gestión de los recursos financieros. Priorizando las actividades encaminadas hacia los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PACC - POA 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>Se trabaja en conjunto con la DIGEPRES la ejecución del presupuesto físico y por resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos - Informe de trimestres - Reporte ejecución presupuestaria 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes es una institución descentralizada por lo que su estructura organizacional define delegación de funciones, la responsabilidad y toma de decisiones financieras</p>	

	recae en la MAE y Dirección Administrativa y Financiera de la institución. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y procedimientos de la Dirección Administrativa - Comunicaciones aprobadas, firmadas y selladas por la MAE 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	La DGBA gestiona por áreas el almacenamiento de las informaciones para salvaguardar la de carácter relevantes. Tratando de cumplir con los estándares de la TIC. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Backup realizado por áreas - Backup realizado por el área de TIC con las áreas de RRHH, DAF y Dirección General. 	No se evidencia equipos tecnológicos de última generación para administrar, almacenar las informaciones.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Mediante el Departamento de Comunicaciones, se realiza una recopilación de las informaciones relevantes de la institución que hayan sido publicadas. La información es gestionada a través de los canales de información institucional.	

	<p>Se analizan y validan la veracidad de estas mediante procedimientos internos establecidos para fines de backup de ser necesario se utiliza cuando algún caso amerite de esto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control y registro de publicaciones 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El Departamento de Tecnología, promueve el uso de las comunicaciones digitales, para potencializar y agilizar los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos asignados - Sistema de huellas digital, reloj biométrico 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se evidencia que la institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Página Web b) Redes Sociales 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La DGBA mantiene la seguridad de la información mediante políticas establecidas. A través de esas normas se garantiza la fiabilidad y seguridad de la información suministrada o recopilada por cada departamento de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes 	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La institución difunde la información en cascada diaria para manejo y conocimiento de los directores y sus dependencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo Electrónico b) Mural institucional 	
<p>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>Con la finalidad de garantizar el intercambio de información con los grupos de interés se han establecido canales de comunicación mediante los cuales se suministran las informaciones de interés público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales de Comunicación interno: correos electrónicos, mural informativo. - Portal web 	
<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>Las informaciones de cada departamento están contenidas en unidades de drive y archivos físicos, dispositivos electrónicos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Archivos físicos. - Correos institucionales. 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El diseño de la gestión tecnológica está en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>No se evidencia un presupuesto favorable para la adquisición de equipos de alta tecnología que ayuden</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA - Registro y control asignación de equipos por áreas. 	aumentar la calidad en la automatización de los procesos y servicios.
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>La Institución modificó su sistema de comunicaciones, optimizando los resultados. La relación de costo favorable se evidencia en una reducción rápida y considerable de facturación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas - IP Grand Stream 	
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.).	<p>Contamos con una unidad de tecnología que monitorea los sistemas tecnológicos implementados en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reportes de servicios 	
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>La DGBA cuenta con herramientas de servicios informativos a través de una red de correos electrónicos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remisión de correos - Proceso inscripción, reinscripción escuelas portal web. 	

<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 Departamento de TIC está pendiente de las innovaciones, hace propuestas para la implementación de mejores equipos, programas, herramientas para optimizar la obtención de resultados de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos de solicitudes y reportes - Propuestas 	
<p>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>No evidenciamos la utilización de un método de gestión de la información.</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>Se recurre al reciclaje de cartuchos de impresión lo cual disminuye el impacto ambiental y económico, impresiones a doble cara.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas de relleno 	<p>No contamos con políticas de reciclaje</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Se evidencia que se han realizado modificaciones a la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y aumentar el espacio disponible, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos, divisiones y secciones de esta Dirección General de Bellas Artes.</p> <p>Las unidades vehiculares se realiza mantenimiento de manera periódica afin de garantizar su correcto uso y durabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA Servicios Generales - Comunicaciones traslado de personal. - Minuta distribución de áreas 	
<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>Bellas Artes garantiza la accesibilidad a las instalaciones al edificio al contar con parqueos, área de recepción identificada, rampas de acceso para el uso de personas con discapacidad física garantizando su movilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos accesibilidad 	
<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>Se cuenta con áreas y personal de servicios generales que cumplan con los requerimientos del área, áreas de depósito de almacenamientos de equipos y materiales usados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos áreas físicas de depósitos 	

<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las áreas físicas internas y externas, son facilitadas a través de solicitudes previamente evaluadas y depuradas, a productores y ciudadanos/clientes que deseen realizar ciertas actividades en los espacios del Palacio de Bellas Artes. Así como la vista de estudiantes y turistas que deseen acceder a la galería. En cuanto al área académica, nuestras escuelas son completamente gratis para la comunidad educativa que desee formación artística.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes - Permisos aprobados - Registro estudiantil 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>A través del personal de mantenimiento se garantiza el buen uso de los recursos energéticos. Y se garantiza el transporte para desplazamientos al interior del país del personal administrativo y artístico para el desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de transporte para el desplazamiento al interior del personal artístico y administrativo. 	
<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>	<p>Se evidencia en la entrada de la institución que hay acceso para los discapacitados al 1er piso por medio de rampa y a los pisos siguientes por medio de ascensores. La institución está ubicada en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de Santo Domingo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto rampas de acceso a discapacitados. 	

	- Fotos ascensores.	
--	---------------------	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>Los procesos se encuentran debidamente identificados. Actualmente se formula el manual de políticas y procedimientos, cada unidad se encuentra redactando dichos procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos Electrónicos - Reuniones minutas - Procedimientos socializados 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Para el diseño e implementación de los procesos se comparten documentos vía correo electrónicos DRIVE para trabajar en conjunto con las áreas involucradas en estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos - Acceso a carpetas compartidas 	
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	<p>Se han evaluado procesos y factores críticos para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico, donde se describen los objetivos estratégicos alineados a la finalidad de la institución.</p>	No se evidencia una matriz valoración de riesgo de la institución.

<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - POA - PEI 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La institución establece responsabilidades a los encargados de cada proceso ejecutado en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos Electrónicos - Minutas de reuniones con los directores y/o encargados de área 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se están realizando los procesos de acorde a las necesidades y parámetros exigidos a la institución que conlleve cada procedimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos - Procedimientos establecidos y socializados 	<p>No existe una comunicación abierta con el personal responsable de los procesos, estos son modificados circunstancialmente sin notificarse a Planificación y Desarrollo.</p>
<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.</p>		<p>No contamos con benchlearning de esta institución</p>
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La DGBA trabaja constantemente en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de las encuestas - Carta Compromiso 	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos,</p>	<p>La DGBA cuenta con un servidor donde periódicamente se realizan Backup de los datos más</p>	

<p>cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>relevantes de la institución y también recibimos los servicios de alojamiento tanto de nuestro Portal WEB como del correo Institucional de manos de la OGTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Backup - Notificación backup del Departamento TIC 	
---	---	--

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución cuenta con correos electrónicos y buzones de sugerencias interno/externo, implementación de encuestas de satisfacción donde se ven involucrados los ciudadanos que son beneficiados por los servicios que ofrece la DGBA tomándose en cuenta sus opiniones, a fin de mejorar la calidad en los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción a productores, padres y estudiantes. 	<p>No se socializa/debate con frecuencia con los padres, estudiantes, productores sobre la calidad de los servicios recibidos por la DGBA en todos los aspectos</p>
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La Dirección General de Bellas Artes ha implementado los servicios online para facilidad de sus usuarios, incorporando las clases virtuales en sus escuelas, así como la inscripción y entrega de documentos en línea.</p> <p>Evidencia:</p>	

	- Portal Web (opción SERVICIOS)	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia.
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>Bellas Artes promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formato accesibles, a través de sus redes sociales, portal web difunde a los servicios con los que cuenta la institución a beneficio del ciudadano interesado en el arte.</p> <p>Evidencia - Screenshot capture de las cuentas de redes sociales y Línea 311 Portal Web</p>	

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.		No se evidencia una coordinación de procesos entre la institución y otras organizaciones.
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se coordinan y ajustan procesos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Evidencia: - Trabajos de colaboración con otras instituciones.</p>	

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No contamos con procedimientos con grupos de proveedores.
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.		

	No se evidencian procesos interorganizacionales.	
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>Las unidades departamentales de la DGBA trabajan en conjunto para un mejor desarrollo en los procesos y avances en estos.</p> <p>Evidencias: Comunicación solicitudes de información por correo electrónico</p>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La DGBA cuenta con acuerdos con instituciones gubernamentales (MINERD, Ayuntamientos). Las academias de música del interior del país están ubicadas en las instalaciones de los ayuntamientos de dichas provincias y/o municipio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos instalaciones academias - Acuerdos MINERD 	

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
<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>En promedio de los ciudadanos/usuarios han valorado los servicios brindados como buenos y excelentes por la DGBA, reflejado en las encuestas realizadas junio 2023. Amabilidad 94% Profesionalidad 955 Fiabilidad 92%</p> <p>Evidencia: Tabulación encuestas junio 2023</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>En promedio de los ciudadanos/usuarios han valorado los servicios brindados como buenos y excelentes por la DGBA, reflejado en las encuestas realizadas junio 2023. Amabilidad 94% Profesionalidad 955 Fiabilidad 92%</p> <p>Evidencia: Tabulación encuestas junio 2023</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>		<p>No se evidencia mediciones en la participación de los ciudadanos en el proceso de trabajo y toma de decisiones en la DGBA.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información</p>	<p>Las informaciones son cargadas al portal web en la pestaña de transparencia, actualmente contamos con</p>	

<p>disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>una puntuación de 99%. Las informaciones sobre los servicios que ofrece la DGBA han sido concebidas para mayor comprensión de los usuarios. Así como la distribución de materiales promocionales e informativos en las diferentes actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe nivel de porcentaje por la DIGEIG, (pestaña de transparencia portal web) 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Mediante encuestas implementadas en marzo para CCC y junio 2023 para medición del indicador 01.6 SISMAP, logramos captar la percepción de los usuarios de las compañías artísticas y los usuarios del servicio formativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compañías Artísticas <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad 100% Profesionalidad 89% Fiabilidad 100% - Formación Artística <ul style="list-style-type: none"> Amabilidad 94% Profesionalidad 95% Fiabilidad 92% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tabulación de las encuestas Reporte de comentarios emitidos por los usuarios 	

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>Nuestros usuarios perciben que un 94% en la fiabilidad de los servicios ofrecidos por la institución, según las mediciones realizadas para junio 2023 en las encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación encuestas - Informe de encuestas, junio 2023 	
<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>Se cuenta con esa información en nuestra página WEB, redes sociales y brochure informativo. Ubicación accesible para el ciudadano, estructura habilitada para personas con discapacidad, costos de servicio al ciudadano, horarios y acceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de acceso para solicitud de los servicios por el Portal web - Métrica acceso de los usuarios vía redes sociales 	<p>No se evidencia control en el acceso a los servicios de manera física</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución mide los estándares de calidad de manera semestral con la finalidad de dar cumplimiento a la Carta Compromiso, y poder identificar cómo va el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, los porcentajes en los atributos de calidad de nuestros servicios para marzo de 2023 arrojaban:</p> <p>Elementos tangibles 80%</p> <p>Profesionalidad 96%</p> <p>Amabilidad 95%</p> <p>Fiabilidad 93%</p> <p>Accesibilidad 79%</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación de resultados encuestas - Correos Electrónicos implementación de encuestas. 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Los servicios de la DGBA se encuentran perfectamente diferenciados en nuestra página web, como acceder a ellos, grupos de interés, edades, ubicaciones y requisitos.</p> <p>Contamos con un 79% de usuarios femenino y 19% masculino. En edades comprendidas de 6 a 23 años según la disciplina artística.</p> <p>En el servicio de Salas los usuarios (productores) en edades comprendidas de 39 a 45 años un 69% y de 32 a 38 un 39%.</p> <p>Evidencias: Estadística Control de Matriculados Registro Docentes Tabulación Encuestas 2023</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		

6) Agilidad de la organización.	<p>Los usuarios de la Dirección General de Bellas Artes califican de un 91% la capacidad de respuesta a las solicitudes en los distintos servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación Informe indicador 01.7 SISMAP 	

7) Digitalización en la organización.	<p>Más del 90% de las unidades de la DGBA se encuentran equipadas con dispositivos tecnológicos tales como servidores, computadoras, internet, centrales telefónicas, que contribuyen a digitalizar los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación asignación de equipos según cantidad de personal 	
---------------------------------------	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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>El tiempo de procesamiento de solicitud de los servicios de salas y compañías artísticas tiene un plazo de 15 días laborales para respuestas a los usuarios/instituciones que requieran de estos.</p> <p>En cuanto al área del servicio de la Formación Artística las informaciones para el proceso de inscripción son publicados en los medios digitales de la institución, este servicio es requerido por los usuarios por formulario, se publican las fechas programadas para la prueba de acceso por las escuelas y/o academias según las fechas que sean establecidas y publicadas.</p> <p>Para junio, 2023 los usuarios validaron que la institución cumple un 93% Capacidad de Respuesta oportuna.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación informe de encuestas - Portal web (servicios) - Registro de solicitudes 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>La institución cuenta con políticas establecidas para el manejo de quejas y sugerencias se realizan los informes mensuales y quincenales. Tenemos estructurado un esquema para el manejo de Q/S por las vías establecidas por la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>En el primer semestre se recibieron 4 Q/S mediante los Buzones</p> <p>Enero – marzo se recibieron 80 solicitudes por el correo electrónico de la OAI</p> <p>1 solicitud de Asistencia a la Información Pública (SAIP9)</p> <p>1 portal Línea 311</p> <p>Abril- Junio 149 vía correo de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Q/S 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia medidas de evaluación respecto a los errores y cumplimiento de los estándares de calidad.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano, los servicios son medidos de manera semestral, las mediciones son publicados para fines de conocimiento del personal y los ciudadanos/clientes.</p> <p>Compañías Artísticas</p> <p>Amabilidad 100%</p> <p>Profesionalidad 89%</p> <p>Fiabilidad 100%</p>	

	<p>Formación Artística Amabilidad 94% Profesionalidad 95% Fiabilidad 92%</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes Sociales de la DGBA - Tabulación encuestas <p>Portal Web</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La DGBA tiene a disposición de los usuarios y grupos de interés portal Web, redes sociales. En el trimestre junio-agosto se han realizado 172 publicaciones, con 64,000 seguidores alcanzados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Métricas de Redes Sociales 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La información está disponible en nuestras redes y página Web. En encuestas recientes junio 2023 los usuarios determinaron que la capacidad de respuesta en nuestros servicios es de 93%, y una fiabilidad de 94%.</p> <p>Evidencia: Publicaciones en nuestras redes sociales y página Web</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		No se evidencia los informes sobre el objetivo de rendimiento y resultados de la organización con porcentajes de logros establecidos y/o en desarrollo

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La Oficina de Acceso a la Información para julio 2023 obtuvo 99% de cumplimiento al portal de transparencia, en cumplimiento de datos abierto se obtuvo 5/5 como lo indica informe de Monitoreo de Evaluación DIGEG.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentajes en el Informe Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia. 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Horario atención al usuario: 8:00 Am a 4:00 Pm. A nivel administrativo en las Salas en horario 5:00pm a 10:00pm y en las Escuelas Artísticas en horario de 9:00 am a 5:00 Pm Las Redes Sociales y el portal WEB están disponibles 24/7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Métricas Redes Sociales - Publicación Servicios 	<p>No se evidencia un registro en el control de asistencia a los usuarios.</p>
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>El tiempo de espera para las respuestas del servicio solicitado por los ciudadanos a las compañías artísticas/ es de 15 días laborables, a nivel administrativo dura menor tiempo según la solicitud realizada. El Servicio de la Formación Artística dependerá la publicación del proceso de inscripción, prueba de acceso.</p> <p>Para la Formación Artística en el primer semestre 2023 se recibieron 2,220 solicitudes de los cuales 734 fueron matriculados para un 34%. En el servicio de las Compañías Artísticas se realizaron 40 presentaciones mediante las distintas compañías en el periodo enero-abril.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control registro cantidad de matriculados nuevo ingreso. <p>Recepción de Solicitudes Compañías Artísticas y DEFAE</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Las solicitudes en línea y presenciales tienen un periodo de respuestas de 15 días laborales, según el atributo de calidad asumido Capacidad de Respuestas contamos con un 93% de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación Informe Encuestas Satisfacción Ciudadana. - Respuestas solicitudes recibidas 	
8) Costo de los servicios.		No se evidencia.
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La DGBA cuenta con brochure Carta Compromiso al Ciudadano y formularios de información, página Web y redes sociales donde se detallan los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Se realizan actividades externas donde se presentan las compañías y escuelas para promover los servicios que se brindan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brochure - Publicación servicios 	No se evidencia listado de control acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

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

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		No se evidencia la implicación de los grupos de interés en el proceso de diseño de las tomas de decisiones

<p>productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>		
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La DGBA recibe las sugerencias a través del buzón de quejas, redes sociales: @BellasArtesRD (Facebook, twitter, Instagram) y medios vía portal web.</p> <p>Las mismas son contestadas según las políticas instauradas.</p> <p>En el primer semestre se recibieron 4 Q/S mediante los Buzones</p> <p>Enero – marzo se recibieron 80 solicitudes por el correo electrónico de la OAI</p> <p>1 solicitud de Asistencia a la Información Pública (SAIP9</p> <p>1 portal Línea 311</p> <p>Abril- Junio 149 vía correo de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de la OAI - Informe del Buzón 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución ha incorporado el servicio en línea para las solicitudes externas de las presentaciones de las compañías artísticas. Así como el proceso de inscripción y reinscripción de las escuelas a nivel nacional.</p> <p>El servicio de la Formación Artística a través del portal en el primer semestre recibió 3,002 para la solicitud de inscripción en las escuelas de Bellas Artes San Cristóbal, San Juan, ENDANZA, EEMEM.</p>	<p>No se evidencia control de registro en los servicios de Compañías y Salas.</p>

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Registro Cantidad de Inscripción y Reinscripción - Cantidad de Matriculados Portal Web	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	<p>En la recepción, la institución y sus dependencias cuentan con turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y discapacitados. Contamos con un 70% de los usuarios Femeninos y un 30% de usuarios masculino, sin discriminación social o cultural.</p> <p>Evidencias: Registro Cantidad de matriculados Fotos Rampas/ ascensores</p>	No se evidencia mediciones en relación a la diversidad cultural y social de nuestros ciudadanos/clientes.
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No contamos con una medición respecto al grado en que se cumplen las necesidades de los grupos de interés

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.		No se evidencia revisión en el acceso y flujo de la información continuo en los ciudadanos y la institución respecto a los servicios.

2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se evidencia indicadores que se hayan establecido para medir acciones implementadas para la transparencia de las informaciones.
---	--	--

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).		No se evidencia encuestas actuales para captar la percepción de la imagen institucional.
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>El personal de la institución demuestra sentirse involucrado con la misión visión, valores y objetivo de la entidad en un 93.85%%, según encuesta realizada en mayo 2023.</p> <p>Evidencias: Resultado de Encuesta realizada</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Los colaboradores en un 89.74% se involucran en los planes de mejora que son diseñados en la institución para eficientizar los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta Clima Organizacional 2023 Plan de mejora 2023. 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se realizaron charlas sobre: “Deberes y Derechos del Servidor Público”, “Régimen Ético y Disciplinario” y “Ética de la Gestión Pública”, en la cual ha participado alrededor del 80% de los colaboradores.</p>	

	<p>Así como elecciones para elegir al Comité de Ética de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registros de participantes. 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Los colaboradores tienen conocimiento a nivel general de los mecanismos de consultas y diálogos según encuesta 64.7%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correos - Registros de participantes. - Encuesta de Clima Organizacional 	No se evidencia un mecanismo eficiente y de seguimiento al diálogo con los colaboradores por área de manera periódica.
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Según el personal encuestado, un 82% tiene conocimiento de la responsabilidad social de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados encuesta - Socialización resultados con los colaboradores 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia un avance en la implementación de innovaciones según los tiempos.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se demuestra mediciones en el impacto de la digitalización en la institución.
9) La agilidad de la organización.		No se evidencia control en la agilidad de la institución.

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
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

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.		No se visualiza resultados de porcentajes en los informes realizados por los altos y medios directivos para los resultados de los objetivos
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La institución mediante el Departamento de Planificación y Desarrollo afana en la formulación del Manual de Políticas y Procedimiento, trabajando en conjunto las áreas de la DGBA, desarrollando dicho manual para la implementación de los procesos.</p> <p>Los procedimientos de áreas misionales están desarrollados en un 100% reflejado en el puntaje del SISMAP.</p> <p>Los procedimientos de control interno tienen un 31.98% de avance en trimestre abril-junio 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe porcentaje NOBACI - Puntaje Ranking SISMAP 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se formulan los acuerdos para la asignación de funciones y tareas según el cargo laboral, los colaboradores son evaluados según su desempeño.</p> <p>En las mediciones de las evaluaciones de desempeño para 2022 se obtuvieron:</p> <p>Grupo Ocupacional I, 11.29%</p> <p>Grupo Ocupacional II, 17.03%</p> <p>Grupo Ocupacional III, 22.80%</p> <p>Grupo Ocupacional IV, 41.60%</p> <p>Grupo Ocupacional V, 7.28%</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos de Desempeño 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El 92.69% reconoce que la institución implementa un programa de capacitación para mejora de los conocimientos de su personal.</p> <p>Los colaboradores son asignados a las áreas según su perfil académico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación del personal, expediente del colaborador 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Los colaboradores tienen correos institucionales asignados, mediante este se comparte y socializa las informaciones. Contamos con mural informativo ubicado en el área de lobby. El 91.24% reconoce que la comunicación interna es efectiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de correos asignados - Correos Elec. remitidos 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La institución comenzó a implementar la entrega de Bono por Rendimiento Individual en el 2022. Lo encargados de áreas reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>Según encuesta de clima laboral implementada 2023 el 89.75% de los colaboradores dice que trabajo es reconocido.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro pago Bono - Tabulación Encuesta Clima Org. 	<p>No se evidencia un evento donde el personal sea reconocido involucrando todas las áreas de la estructura organizativa.</p>

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No se evidencia acuerdos de relevancias que nos ayude a implementar cambios e innovación en cuanto a la finalidad de la institución se refiere.
--	--	---

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>Los colaboradores perciben el ambiente de trabajo y la cultura de la organización de manera positiva en un 89.74%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta Clima Organizacional 2023 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Los colaboradores de la Dirección General de Bellas Artes reconocen un 84.23% de la flexibilidad tanto en el horario laboral como de estudios académicos, permisos por temas médicos, razones familiares o personales u otros temas sociales de importancia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control y registro de Permisos solicitados - Encuesta Clima Organizacional 2023 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Para la igualdad y equidad en el trato de oportunidades y comportamiento los colaboradores consideran que un 82.26% en el momento que se requiere la toma de decisiones tanto para temas de estudios, capacitaciones, promociones y vacantes laborales.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Tabulación Levantamiento encuesta 2023, Clima organizacional	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Un 89.74% considera que las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo son adecuadas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación Encuesta implementada 2023 	

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.	<p>El 77% percibe un desarrollo sistemático de la carrera y las competencias del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal Carrera Admón. - Asignación de personal por competencias, expediente colaborador 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El 91.54% se siente motivado y empoderado en sus responsabilidades laborales, y en el logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación Encuesta Clima Org. 	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La DGBA vía la Dirección de RRHH ejecuta plan de formación según detección de capacitaciones de las áreas, el personal tiene acceso a dichas capacitaciones brindándole la oportunidad de desarrollar sus competencias, un 92.69% da como positiva la implementación de estas.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones realizadas - Control de Asistencia - Tabulación Encuesta 2023 	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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>La DGBA da cumplimiento en lo establecido en el Reglamento 523-09, relacionado al subsistema de registro y control del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacaciones de enero-agosto 2023, para un total de 711 para un equivalente de 75.795 • Permisos para un total de 287, con un porcentaje de 30.795 • Licencias Médicas 201 equivalente a un 21%. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de Registro Vacaciones, Permisos, Licencias Médicas 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Basada en los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2023 el 89.74% siente involucramiento y participación en las actividades de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación resultado encuesta - Planes de mejora implementadas según las áreas 	

3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No se evidencia el número de dilemas éticos que se hayan presentado.
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se evidencia desarrollo de actividades relacionadas con la responsabilidad social.
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus 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).		No se evidencia

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.	<p>Fueron evaluados todos los colaboradores de la institución, para encuesta implementada el enfoque a resultados y productividad arrojó un 92.15%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de reporte acuerdos de desempeño. <p>Tabulación encuesta 2023</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>El uso de tecnologías y la comunicación en las diferentes áreas de la DGBA. El 80.61% personal comprende las herramientas digitales. Los indicadores de ITCGE están en un 65.05% actualmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta Implementada 	

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.	Se implementa Plan Anual de Capacitaciones según la detección de necesidades de las áreas. Al primer semestre del 2023 se han implementado 11 capacitaciones con la participación de 769 colaboradores Evidencia: - Registro control de asistencia	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se evidencia la entrega de reconocimiento en equipo e individual a nivel general según su estructura

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	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	La DGBA, cuenta varios factores de impacto en la conciencia pública, tales como apoyo a las actividades de inclusión, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas, actividades abiertas al público.	No se han realizado mediciones para conocer el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

<p>eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de ingresos programa de Teatro Orquestal. - Registro presentaciones artísticas y talleres a nivel nacional. 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se evidencia la contribución a la sociedad local/global.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>A Través del uso de las salas de teatro el mercado artístico impacta la economía con la presentación de producciones artísticas de toda índole.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de Contratos de alquiler de salas y locaciones. 	<p>No se evidencia el porcentaje en el nivel de impacto en el desarrollo económico de la comunidad.</p>
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>		<p>No se evidencia un registro de impacto</p>
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>		<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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 evidencia compromisos de la institución para actividades de preservar y mantener los recursos
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia relaciones recientes con autoridades relevantes.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se evidencia un registro en los números de artículos y contenidos clasificados en positivos y negativos.
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.).	<p>La DGBA cuenta con unidad de género que trabaja en la implementación de políticas para la integración social sin distinción de condiciones étnicas.</p> <p>A su vez, contamos con programas de Formación Artística para la integración de personas desfavorecidas. Los espacios son prestados para el programa Teatro Orquestal Dominicano dirigido a personas de condiciones específicas (discapacitados).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de estudiantes Varones ENDANZA 	No se evidencia un levantamiento sobre el apoyo como empleador de políticas públicas.

	- Control de registro Teatro Orquestal Dominicano	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia participación de los colaboradores en actividades filantrópicas
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>Cada año se ejecuta el SIMPOSIO (virtual), proyecto de capacitación continua de la Formación Artística con experto internacionales en el área.</p> <p>Para diciembre 2022, se presentaron 24 expositores para un público de 1032(oyentes). Para 2022 se implementaron 9 talleres en las distintas disciplinas para un total de 1613 participantes en edades comprendidas de 16 a 55 años.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de registro de participantes 	No se evidencia intercambio de información en el servicio de Compañías Artísticas.
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>Contamos con Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual desarrolla actividades charlas, talleres, seminario para concientización de los colaboradores.</p> <p>Jornada Cardiovascular con un 64% del personal femenino evaluado y un 36% masculino. Presión Arterial 67% masculino y 33% personal femenino.</p> <p>Jornada Analítica con SENASA se implementaron evaluaciones en Colesterol, Triglicérido, colesterol de Alta Densidad fueron chequeados el 73% de masculinos y 27% del personal femenino.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe tabulación operativos médicos. Correos Electrónicos 	

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).		No se evidencia resultados de la medición de la responsabilidad social.
--	--	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.		No se evidencia resultados medibles en cantidad de los productos ofrecidos.
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se evidencia el impacto en la sociedad.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia un levantamiento de evaluación en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se evidencia.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se evidencia resultados de innovación en el servicio de las Compañías Artísticas.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Basados en los últimos avances se ha estado trabajando en la recuperación y adaptación a los tiempos las diferentes escuelas de Bellas Artes.	

	<p>Las solicitudes de los servicios fueron implementadas de manera digital en nuestro portal web.</p> <p>Para el servicio de solicitud de estudiantes para la Formación Artística en el 2022-2023 a través del portal web obtuvimos formularios en línea para proceso de inscripción y reinscripción.</p> <p>343 Escuelas Provinciales 204 Escuelas Nacionales 143 Academias de Música</p> <p>Evidencia: Control de registro admisiones y reinscritos vía portal web</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia propuestas para reformas públicas del sector cultural.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Las áreas se han ido completando según la nueva estructura organizativa con la readecuación del personal con que cuenta la institución, tomando en consideración su preparación profesional, así como la contratación según disponibilidad de recursos financieros de la institución.</p> <p>En el periodo Septiembre 2022 – Julio 2023 han ingresado según el grupo ocupacional: 26 colaboradores del Grupo Ocupacional I 21 del Grupo Ocupacional II 21 del Grupo Ocupacional III 15 del Grupo O. IV 5 del Grupo O.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Histórico personal nuevo ingreso 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>La Dirección General de Bellas Artes ha implementado los servicios online para facilidad de sus usuarios, incorporando las clases virtuales en sus escuelas, así como la inscripción y entrega de documentos en línea.</p> <p>Los procedimientos internos están siendo desarrollados con la mayor simplificación de trámites para mejora de los servicios y pronta respuesta a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Los procesos de las áreas misionales fueron desarrollados y aprobados por el MAP en 2022.</p> <p>Para el servicio de solicitud de estudiantes para la Formación Artística en el 2022-2023 a través del portal web obtuvimos formularios en línea para proceso de inscripción y reinscripción.</p> <p>343 Escuelas Provinciales 204 Escuelas Nacionales 143 Academias de Música</p> <p>Evidencia: Control de registro admisiones y reinscritos vía portal web.</p>	No se evidencia resultados de innovación en el servicio de las Compañías Artísticas.
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia Benchmarking/benchlearning
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 evidencia el grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la	Las tecnologías han sido un factor importante para eficientizar los servicios que brindamos, ya que	No se evidencia el impacto de la tecnología

<p>burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>contamos con herramientas que facilitan el acceso a todos los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediciones acceso portal web por los usuarios <p>Métricas de Redes Sociales</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>		<p>No se evidencia evaluaciones o auditorías internas</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No contamos con la participación de la institución en concursos o premios.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Para el 2022 la Dirección General de Bellas Artes dio un cumplimiento a un 90% del presupuesto y su ejecución.</p> <p>Para el trimestre enero – marzo, 2023 obtuvimos un 88% según ejecución.</p> <p>Abril – Junio alcanzamos un porcentaje de un 100%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte físico financiero DIGEPRES 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencia</p>

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