



INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL

(Versión CAF 2020)



Preparado por:
Sección Calidad en la Gestión PYD
Comité de Calidad

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

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

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

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

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.

La Dirección General de Bellas Artes, es el organismo cultural del estado, encargado de promover la creación y difusión de las artes dominicanas, así como la formación artística especializada en las áreas de música, artes visuales, teatro y danza. Esta institución ha centrado su trabajo en la preparación de los artistas del más alto nivel en las disciplinas impartidas. De igual manera ha evidenciado su compromiso con las artes dominicanas llevándolas más diversas creaciones artísticas a todo público.

A nivel nacional tiene presencia de 41 centros de enseñanzas artística entre escuelas y academias y la participación de las diferentes compañías artísticas profesionales que las conforman.

La Dirección General de Bellas Artes tiene como objetivo fortalecer la institucionalidad y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes, implementándose la formulación del Plan Estratégico Institucional, así como mantener actualizado el Marco Común de Evaluación CAF, con el propósito de identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de la institución.

El autodiagnóstico CAF ha sido revisado y trabajado en conjunto con el área de Gestión a la Calidad PDI, Departamento de Recursos Humanos y el Comité Institucional de Calidad los cuales han tomado a consideración un conjunto de acciones para eliminar esas áreas debilitadas encontradas aplicando un plan de mejora con tiempos determinados.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN

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

1.1.2. VISIÓN

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

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

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

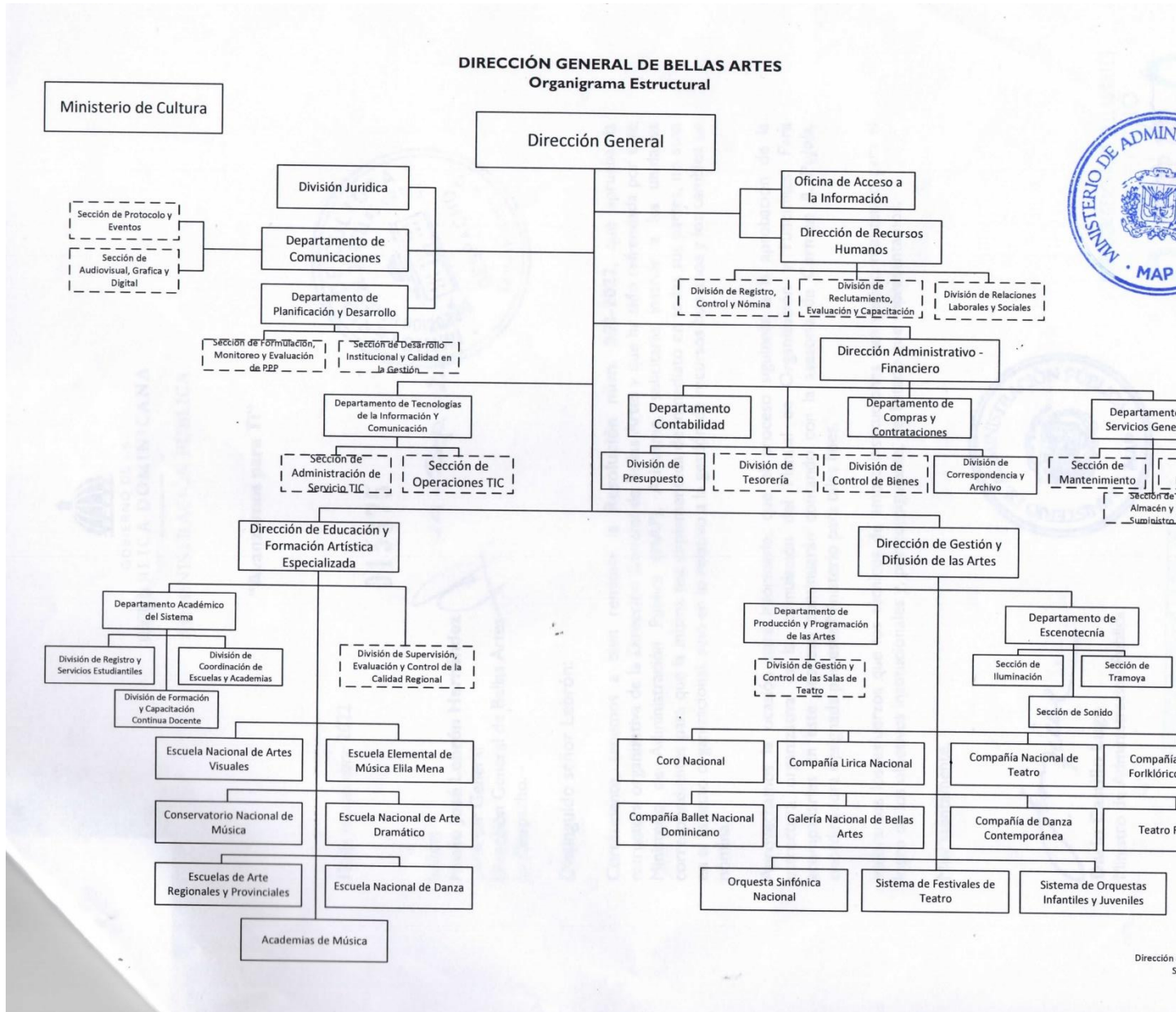
1.1.4. BASE LEGAL

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

- Ley No. 311 que crea la Dirección General de Bellas Artes, gaceta oficial no. 5483 de fecha 19 de julio de 1940.
- Ley No. 41-00 que crea la Secretaria de Estado de Cultura, hoy Ministerio.
- Ley No. 126-01 del 26 de junio del 2001, crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental
- Ley No. 200-04 Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público.
- Ley No. 340-06 del 18 de agosto del 2006, sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones en el Sector Publico.
- Ley No. 423-06 del 17 de noviembre del 2006, Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Publico.
- Ley No. 05-07 del 8 de Enero de 2007, que crea el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
- Ley No. 10-07 del 8 de enero de 2007 que instruye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.
- Ley No. 41-08, del 16 de enero del 2008, de Función Pública, que crea la Secretaria de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio.
- Ley 247-12 del 09 de agosto del 2012, Orgánica de Administración Pública.
- Ley No. 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. G. O. No. 10656 del 26 de enero de 2011.
- Resolución Núm. 05-09 del 4 de marzo del 2009, del Ministerio de Administración Publica, que modifica el instructivo para el Análisis y Diseño de Estructura Organizativas en el Sector Publico aprobado mediante Resolución Núm. 78-06, del 23 de noviembre del 2009.
- Resolución Núm. 14-2013, de fecha 11 de abril del 2013, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD).
- Resolución Núm. 51-2013, de fecha 11 de abril del 2013, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades de Tecnología de la Información y Comunicación (Tics).
- Resolución Núm. 68-2015, de fecha 01 de septiembre del 2015, que aprueba los modelos de estructuras de las unidades de recursos humanos para el sector público.

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1.1.1 SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCION



1. Formación Artística Especializada

A través de la Dirección de Educación y Formación Artística Especializada con sus dependencias: escuelas nacionales, escuelas provinciales y academias de música imparten formación artística en las áreas de danza, teatro, música y artes visuales, respondiendo al plan curricular vigente que se divide en: nivel inicial, básico y medio.

Se otorga la certificación:

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

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

2. Arrendamientos de Salas de Salas de Teatro y Espacios

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

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

3. Presentaciones Compañías Artísticas Profesionales

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

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

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

Ejes Estratégicos, Estrategia Nacional de Desarrollo

“Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.

- Cultura e identidad nacional en un mundo global.
- Recuperar, promover y desarrollar los diferentes procesos y manifestaciones culturales que reafirman la identidad nacional, en un marco de participación, pluralidad, equidad de género y apertura al entorno regional y global.
- Promover la participación en actividades culturales orientadas al desarrollo del conocimiento crítico y el pensamiento propio, mediante el fomento, desde la educación básica, de la cultura de la lectura y la capacidad de interpretación de los productos y manifestaciones culturales.
- Promover una acción cultural eficiente que potencie su vínculo con el desarrollo nacional.
- Fortalecimiento en la Gestión Institucional

2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión y su visión

- La Dirección General de Bellas Artes, a raíz de su desconcentración del Ministerio de Cultura, efectiva desde enero del 2019, formuló y desarrolló su Plan Estratégico Institucional basando su línea de acción al segundo eje estratégico de la Estrategia

Nacional de Desarrollo 2023, incluyendo Misión, Visión de la institución, siendo este socializado con los colaboradores y grupos de interés.

- La institución conformo recientemente la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), 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
- Las actividades llevadas a cabo por la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) de la institución son una evidencia que cumplen con fomentar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización

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

- La institución actualizó para el pasado 2022 su estructura organizacional, la cual fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública y elaborando el Manual de Organización y Funciones con la asesoría permanente del MAP.
- La Dirección General de Bellas Artes cuenta con un Plan Operativo Anual consolidado, las actividades de estos están sujetas a los objetivos estratégicos y el fortalecimiento institucional.
- La nueva estructura organizacional definió la categoría o nivel de varias áreas administrativas, así como también creó unidades de apoyo con las cuales no contábamos para un mejor desarrollando organizacional.
- Se ha realizado un levantamiento estructural general que arrojó la necesidad de reorganizar espacios físicos y de personal a fin de alcanzar un mejor desempeño y gestión en la institución de cara a este nuevo organigrama.
- La Dirección General de Bellas Artes actualmente se encuentra inmerso en la implementación de las normas básicas de control interno.
- La Dirección General de Bellas Artes bajo la asesoría de la OGTIC ha obtenido la NORTIC A3, la cual establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.
- ha aumentado significativamente (en un 70%) la interacción a través de redes sociales y medios interactivos con los grupos de interés externos.
- La Institución ha dado pasos concretos en la creación de equipos de trabajo y los diversos Comités de Compra y Contrataciones, de Calidad, Asociación de Servidores Públicos.
- 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, mensajes de difusión vía wasap, grupos de wasap, 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, el SAIP, y quejasysugerencias@dgba.gob.do para quejas, reclamos, consultas y denuncias para dar seguimiento y asistencia constante a la ciudadanía.

- La institución elabora Planes de Mejora, a partir de los Autodiagnósticos CAF y la implementación de Encuestas de Satisfacción y Percepción de los Ciudadanos que realiza periódicamente. Se monitorean los avances en los puntos de mejora y se presentan Informes de Avances en la Implementación de dichos puntos.
- Se realizan reuniones esporádicas con el personal para comunicar informaciones generales sobre cambios o reestructuraciones pertinentes en la institución, donde también a veces se comunican los resultados de evaluaciones y auditorías aplicadas a la institución.

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

- La institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), el cual constituye un reglamento interno y pautas que promueven una cultura de confianza mutua y de respeto entre los colaboradores. Así mismo, en el CIGCN está incluida una Declaración de Igualdad y No Discriminación, igual que un Compromiso de Tolerancia Cero al Acoso Sexual, para evitar acciones discriminatorias en la institución.
- Se evidencia la presencia de los buzones de quejas y sugerencias, para atender las opiniones de los clientes internos, en los casos que aplique. Además, se realizó en el año 2022 la segunda Encuesta de Clima Organizacional, que arrojó informaciones relevantes relacionadas a la organización.
- La institución, de manera anual y a través de cada supervisor, elabora los Acuerdos de Desempeño de sus colaboradores tomando en cuenta los objetivos organizacionales y le da el seguimiento correspondiente para validar los avances o realizar los cambios necesarios. Además, cuenta con un Plan de Capacitación vinculado a la detección de necesidades a fines de formar a los colaboradores y lograr los objetivos de la organización.
- Los encargados de área delegan funciones de autoridad en los colaboradores de sus respectivas áreas.
- La Dirección de Recursos Humanos cuenta con un Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación que de manera anual los supervisores de cada área completan, con el propósito de elaborar un Plan anual de Capacitación dirigido a todos los colaboradores para el fortalecimiento y desarrollo de las competencias requeridas.

- Con el objetivo de incentivar en sus funciones y mantener un nivel de satisfacción en sus colaboradores la institución proporciona cada año bono por rendimiento individual.

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

- La Dirección General de Bellas Artes a través del Departamento de Planificación y Desarrollo lleva a cabo Encuestas de Satisfacción Ciudadana a los grupos de interés, las mismas son aplicadas periódicamente, arrojando estas informaciones de un nivel relevante sobre los servicios que ofrece la institución a sus ciudadanos clientes.
- Se evidencia que la Dirección General de Bellas Artes identifica las políticas públicas relacionadas al quehacer de la institución. Estas contenidas en el segundo eje de la Estrategia Nacional de Desarrollo END-2030.
- Bellas Artes tiene alineada sus acciones con las políticas públicas contenidas en el Plan de Gobierno 2020-2024, así como con las Metas Presidenciales concernientes al Sector Cultural.
- La institución participa en aquellas actividades ligadas o asociadas a la naturaleza de la DGBA, participando en inauguraciones, donaciones de equipos o planteles, puestas en circulación, lanzamientos, y otro tipo de eventos; siendo invitados por el MINC u organizaciones representativas del sector.
- Se evidencia que la institución ha realizado más de una campaña publicitaria, vía redes, para crear conciencia pública acerca de la misión de la organización, como de la historia artística de nuestro país, el folklore dominicano y las bellas artes.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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

- Se han identificado los grupos de interés constituidos por los estudiantes de las escuelas de Bellas Artes, las instituciones y público de las compañías nacionales y los productores que contratan el servicio de las salas y los espacios de la DGBA.
- La Institución mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. Estas informaciones son recopiladas por Encuestas de satisfacción ciudadana.
- La institución cuenta con un análisis FODA que incluye los factores internos y externos que influyen a la Dirección General de Bellas Artes.

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

- Se ha actualizado la misión y visión en la planificación estratégica en el largo y mediano plazo, y a corto plazo la planificación operativa.
- Se han tomado en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación. Las cuales han sido escuchadas, analizadas y canalizadas con las áreas correspondientes.
- Se realiza el Plan Operativo Anual consolidado a todas las áreas que conforman la estructura de la DGBA, con la finalidad de hacer una Planificación Operativa eficiente para la ejecución del presupuesto asignado, y que dichas ejecuciones estén alineadas a la misión de la institución, así como ayude a contribuir al desarrollo del fortalecimiento institucional.

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

- La estrategia y planificación se han implementado en cumplimiento a las prioridades de la DGBA y al Plan de Gobierno. En las mismas se consideran el cronograma de cumplimiento de los procesos, proyectos y la estructura organizativa adecuada.
- La Institución desglosa en el POA los Planes y Programas, con sus objetivos y resultados para cada Unidad, donde se establece el nivel de cambio esperado en cada actividad.
- Se comunican los objetivos, planes y tareas de diversas maneras a los directores y/o encargados: reuniones, encuentros, correo electrónico, con asignaciones puntuales a las áreas
- Se realiza el monitoreo semestral y anual de los logros de la organización a todos los niveles, para asegurar la implementación de la estrategia.

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

- La Dirección General de Bellas Artes identifica conjuntamente con grupos de interés la importancia de aplicar la innovación tecnológica para el mejor beneficio de los servicios ofrecidos por la institución.

- Se realiza acuerdos con instituciones y embajadas para impulsar los servicios brindados por la institución como la Formación Artística, así como la difusión de las compañías artísticas a nivel nacional e internacional.

CRITERIO 3: PERSONAS

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

- Trabajamos con la Planificación de Recursos Humanos para evidenciar/mejorar el control de las necesidades y las expectativas de los grupos de interés de la Institución.
- La Dirección General de Bellas Artes se encarga de que sus políticas de RRHH estén alineadas a la naturaleza de la institución en conjunto a la Ley de Función Pública No. 41-08 y la Ley de Seguridad Social No. 87-01.
- La DGBA trabaja anualmente el acuerdo del Desempeño a los colaboradores como lo establece la ley 41-08 de Función Pública.

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

- La Dirección General de Bellas Artes mediante la Dirección de Recursos Humanos se mantiene trabajando en la evaluación del currículum del personal para ser asignada a las áreas correspondientes según sus conocimientos y las necesidades de personal de las unidades.
- Actualmente las capacitaciones se desarrollan acorde las necesidades requeridas por las áreas y acorde el currículum del personal.
- La institución maneja iniciativas de inducción al personal de nuevo ingreso, así como a través de los colaboradores, encargados de área dan orientación al nuevo personal para incorporarse a sus funciones.
- Se mueve y/o asigna el personal de manera interna según los conocimientos y capacidades.
- Se han efectuado algunas de las capacitaciones de manera virtual.
- Se lleva a cabo una planificación para todo lo que es la formación de nuestros colaboradores.

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

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

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

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

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

- La institución cumple con las normativas vigentes de los órganos rectores, entre ellos la DIGEIG. Tiene publicado en su portal toda la información concerniente a lo que se establece en la Ley de libre acceso a la información pública.
- 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.
- En la página Web de nuestra Institución se destacan los servicios disponibles, así como en redes sociales.

Subcriterio 4.3 Gestionar las Finanzas:

- La Gestión Financiera está alineada a los objetivos del plan estratégico y presupuesto institucional.
- La Dirección General de Bellas Artes cuenta con un Departamento Administrativo y Financiero, que evalúa y toma decisiones y elabora un presupuesto de acuerdo con los objetivos del plan estratégico.
- Se realizan ejecuciones mensuales con la proyección de gastos por mes. La nómina de los colaboradores y la ejecución presupuestaria están disponible en la sección "Transparencia" de nuestra página Web.
- Aseguramos la gestión de los recursos financieros utilizando el SIGEF, que provee un sistema contable eficaz y transparente.
- Contamos con el sistema de ejecución presupuestaria.
- Somos una institución descentralizada con responsabilidad presupuestaria propia.

Subcriterio 4.4 Gestionar la información y el conocimiento:

- Sistema de Digitalización de la Información y documentación por departamentos.
- El Departamento de Tecnología, promueve el uso de las comunicaciones digitales, para potencializar y agilizar los procesos.
- Se evidencia que la institución garantiza a todos sus grupos de interés el acceso e intercambio de información relevante.
- Se evidencia que cada departamento de la institución monitorea toda la información interna y externa, para un mejor manejo de los procesos.
- La institución difunde las informaciones a los directores y encargados de áreas con la finalidad de mantener estas actualizadas y mejor conocimiento a la hora de toma de decisiones.
- A través del Departamento de RRHH, se imparten cursos para el buen manejo y amplitud de conocimiento del personal. Así como material informativo.
- Las informaciones de cada departamento están contenidas en unidades de drive y archivos físicos, dispositivos electrónicos correspondientes al área, se crean backup constante de las áreas RRHH y Dirección Administrativa.

Subcriterio 4.5 Gestionar la Tecnología:

- La institución modificó su sistema de comunicaciones, optimizando los resultados. La relación de costo favorable se evidencia en una reducción rápida y considerable de facturación.
- Contamos con una unidad de tecnología que monitorea los sistemas tecnológicos implementados en la institución.

- Contamos con herramientas de servicios informativos a través de una red de correos electrónicos institucionales.
- Los usuarios de la institución cuentan con acceso al sistema a través de claves previamente establecidas. Se recurre al reciclaje de cartuchos de impresión lo cual disminuye el impacto ambiental y económico.
- La institución cuenta con un Departamento de Tecnología pendiente de las innovaciones, hacen propuestas para la implementación de mejores equipos, programas, herramientas para optimizar la obtención de resultados de calidad.

Subcriterio 4.6 Gestionar las Instalaciones:

- Se evidencia que se han realizado modificaciones a la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y aumentar el espacio disponible, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos, divisiones y secciones de esta Dirección General de Bellas Artes.
- El inmueble está ubicado en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de Santo Domingo.
- Se han realizado adecuaciones para fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores.
- Se cuenta con áreas y personal de mantenimiento que cumplen con los requerimientos del área, áreas de depósito de almacenamientos de equipos y materiales usados.
- Las áreas físicas internas y externas, son facilitadas a través de solicitudes previamente evaluadas y depuradas, a productores y ciudadanos/clientes que deseen realizar ciertas actividades en los espacios del Palacio de Bellas Artes. Así como la vista de estudiantes y turistas que deseen acceder a la galería. En cuanto al área académica, nuestras escuelas son completamente gratis para la comunidad educativa que desee formación artística.
- A través del personal de mantenimiento y conserjería se garantiza el buen uso de los recursos energéticos.
- Se garantiza el transporte para desplazamientos al interior del país del personal administrativo y artístico para el desempeño de sus funciones.
- Se evidencia la existencia de rampas para que las personas con condiciones específicas puedan acceder a la institución. Se evidencia en la entrada de la institución que hay acceso para los discapacitados al 1er piso por medio de rampa y a los pisos siguientes por medio de ascensores.

CRITERIO 5: PROCESOS

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

- Se evidencia que la institución tiene establecido sus macroprocesos en su mapa de procesos, el cual ha sido aprobado tanto por la MAE como por el MAP.
- Se han evaluado procesos y factores críticos para asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico, donde se describen los objetivos estratégicos alineados a la finalidad de la institución.
- La institución establece responsabilidades a los encargados de cada proceso ejecutado en la institución.
- Se están realizando los procesos de acorde a las necesidades y parámetros exigidos a la institución que conlleve cada procedimiento.
- La DGBA trabaja constantemente en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.
- La DGBA cuenta con un servidor donde periódicamente se realizan Backup de los datos más relevantes de la institución y también recibimos los servicios de alojamiento tanto de nuestro Portal WEB como del correo Institucional de manos de la OGTIC.

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

- La Dirección General de Bellas Artes ha implementado los servicios online para facilidad de sus usuarios, incorporando las clases virtuales en sus escuelas, así como la inscripción y entrega de documentos en línea.
- La institución cuenta con correos electrónicos y buzones de sugerencias interno/externo donde se ven involucrados los ciudadanos que son beneficiados por los servicios que ofrece la DGBA tomándose en cuenta sus opiniones, a fin de mejorar la calidad en los servicios.
- La institución implementa de manera periódica las encuestas para conseguir información objetiva de los servicios brindados al ciudadano por la DGBA, con la finalidad de obtener las fallas en el servicio.
- Bellas Artes promueve y comunica sus horarios de apertura; documentos en formato accesibles, a través de sus redes sociales, portal web difunde a los servicios con los que cuenta la institución a beneficio del ciudadano interesado en el arte.

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

- La DGBA presta los espacios de su estacionamiento al Ministerio de Educación a través de contrato.
- Además, cuenta con un Acuerdo con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este para la escuela de bellas artes de esa zona.
- La institución realiza capacitaciones e incentiva al personal a formarse a fin de lograr los objetivos y misión institucional.
- Los colaboradores son asignados a áreas según su formación profesional para mejor desenvolvimiento y desarrollo en la institución.
- Las unidades departamentales de la DGBA trabajan en conjunto para un mejor desarrollo en los procesos y avances en estos.
- La DGBA cuenta con acuerdos con instituciones gubernamentales (MINERD, Ayuntamientos, Desarrollo Fronterizo) para obtención de servicios para beneficio de sus usuarios.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción

1 - Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

- En promedio el 70% de los ciudadanos han valorado los servicios brindados como buenos y excelentes por la DGBA, reflejado en las encuestas realizadas marzo 2023.
- Con la implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano realizaremos encuestas de medición y participación de los ciudadanos/clientes para formar parte de las decisiones.
- Las informaciones en la página web sobre los servicios que ofrece la DGBA han sido concebidas para mayor comprensión de los usuarios. Así como la distribución de materiales promocionales e informativos en las diferentes actividades.
- Con la formulación de las encuestas de satisfacción al ciudadano la DGBA ha identificado como el usuario percibe nuestros servicios cuentan con un 95% de amabilidad, 92% de fiabilidad y un 95% de profesionalidad en resultados arrojados el pasado marzo 2023.

2-Resultados de la percepción de los servicios y productos:

- Se cuenta con esa información en nuestra página WEB y redes sociales. Ubicación accesible para el ciudadano, estructura habilitada para personas con discapacidad, costos de servicio al ciudadano, horarios y acceso.
- La estructura física, adecuada a las necesidades de los discapacitados.
- La percepción de los ciudadanos que reciben el servicio de la DGBA fue de un 70% calificado de bueno y un 30% de excelente.

Subcriterio 6.2. Mediciones de rendimiento en relación a:

1-Resultados sobre la calidad de los productos y servicios

- El buzón de quejas y sugerencias fueron habilitados el pasado 2022 está contemplado revisarse cada 10 días.
- Las quejas recibidas a través de las redes sociales y la Línea 311 son contestada en un tiempo no mayor de 2 días laborable.
- En cumplimiento con los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso) se realizó y remitió al MAP para su revisión.

2-Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad

- La DGBA tiene a disposición de los usuarios y grupos de interés portal Web, redes sociales.
- Asistencia en Oficina de Acceso a la Información.
- La información está disponible en nuestras redes y página Web.
- Los objetivos de rendimiento se encuentran disponibles en múltiples documentos donde se plasman los compromisos de la DGBA tales como POA, Publicación en el Portal Web www.bellasartesrd.gob.do, Documentos internos como: Calendarios de Planificación, compromiso de rendimiento frente a la organización, ligado a las metas del área donde se desempeña.
- Creación de la página WEB, actualización constante de Transparencia en el portal, Oficina de Acceso a la Información habilitada en nuestras instalaciones, publicación constante en las redes sociales.
- Horario atención al usuario: 8:00 Am a 4:00 Pm. A nivel administrativo en las Salas en horario 5:00pm a 10:00pm y en las Escuelas Artísticas en horario de 9:00 am a 5:00 Pm
- Las Redes Sociales y el portal WEB está disponibles 24/7.

- El tiempo de espera para las respuestas del servicio solicitado por los ciudadanos a las compañías artísticas/ escuelas es de 15 días laborables, a nivel administrativo dura menor tiempo según la solicitud realizada.
- El costo de los servicios de la DGBA está limitado al alquiler de los espacios, (salones y salas de teatro) nuestras escuelas ofrecen sus servicios al ciudadano totalmente gratis en sus diferentes ramas artísticas y localidades atendiendo a los principios de la educación.
- La DGBA cuenta con brochure y formularios de información, página Web y redes sociales donde se detallan los servicios que ofrece la institución.
- Se realizan actividades externas donde se presentan las compañías y escuelas para promover los servicios que se brindan.

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

- La DGBA recibe las sugerencias a través del buzón de quejas, redes sociales: @BellasArtesRD (Facebook, twitter, Instagram) y línea 311. Las mismas son contestadas según las políticas instauradas.
- La institución ha incorporado el servicio en línea para que las solicitudes externas para la presentación de las compañías artísticas.
- El proceso de inscripción y reinscripción de las escuelas/academias de bellas artes actualmente se están realizando vía el portal web.
- En la recepción, la institución y sus dependencias cuentan con turnos preferenciales para embarazadas, envejecientes y discapacitados. Contamos con un 70% de los usuarios Femeninos y un 30% de usuarios masculino, sin discriminación social o cultural.
- Se han establecido rampas de acceso para personas con discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos. Las salas tienen acceso de acuerdo a los criterios de accesibilidad.

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

- Creación de la página WEB, actualización constante de Transparencia en el portal, Oficina de Acceso a la Información habilitada en nuestras instalaciones, publicación constante en las redes sociales.

7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

- Se realiza encuesta de Clima Organizacional.
- 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 2023.
- Los colaboradores en un 89.74% se involucran en los planes de mejora que son diseñados en la institución para eficientizar los servicios ofrecidos.
- Se evidencia que se realizaron charlas sobre: "Deberes y Derechos del Servidor Público", "Régimen Ético y Disciplinario" y "Ética de la Gestión Pública", en la cual ha participado alrededor del 80% de los colaboradores. Así como elecciones para elegir la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- Los colaboradores tienen conocimiento a nivel general de los mecanismos de consultas y diálogos según encuestas aplicadas.

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

- Se involucra la institución los altos directivos en programas y planificaciones sobre los recursos y los planes estratégicos.
- Se ejecuta con los acuerdos otorgados a cada colaborador.
- A cada colaborador se le creó su correo electrónico institucional con el objetivo de mejorar la comunicación interna, y a su vez mejor desenvolvimiento en sus funciones diarias.
- Se trabaja constantemente en nuevas formas y vías de difusión a través de acuerdos estratégicos con otras instituciones públicas y privadas y posibles acuerdos Institucionales con Organizaciones y Embajadas.

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

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

- Se evidencia que solo el 54.9% de los encuestados se encuentran motivados y empoderados.

- Se lleva a cabo un plan de capacitación continua.

Subcriterio 7.2. Mediciones del rendimiento (desempeño):

1- Resultado generales en las personas

- Se evalúa el personal mediante las evaluaciones del desempeño individual.
- Se evidencia la participación del personal en la planificación de las capacitaciones ejecutadas.

2- Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

- Fueron evaluados más del 90 % de los colaboradores de la institución.
- Se evidencia el uso de tecnologías y la comunicación en las diferentes áreas administrativas de la DGBA.
- Se llevan a cabo los procesos de procesamientos y transmisión de información utilizada por las TIC, exceptuando el personal de mayordomía, seguridad que no los utilizan de manera directa.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción respecto a:

- La DGBA, cuenta varios factores de impacto en la conciencia pública, tales como apoyo a las actividades de inclusión, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventajas, actividades abiertas al público.
- La DGBA, a través de las compañías artísticas llega a lugares recónditos del país difundiendo el arte y la cultura a través de representaciones artísticas y actividades didácticas.
- Contamos con 3 salas de teatro para grupos artísticos y productores, aulas y salones de reuniones que se facilitan en calidad de préstamos.
- A Través del uso de las salas de teatro el mercado artístico impacta la economía con la presentación de producciones artísticas de toda índole.

- El público en general puede acceder fácilmente a la institución y sus dependencias, a través de las vías telefónicas, redes sociales y página web. Se realizan encuestas para medir la aceptación del servicio.

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

- Tenemos capacitación a nivel técnico de artistas totalmente gratis para toda la población.
- Los espacios de la institución son facilitados al programa de Teatro Orquestal Dominicano, programa creado por el Ministerio de Cultura dirigido a personas con condiciones específicas.
- En el ámbito artístico hemos apoyado proyectos de inclusión desarrollados por miembros de la institución.
- Nuestras compañías artísticas han sido invitadas a intercambios culturales.
- La institución a través de su programa de capacitación se ha preocupado por orientar a sus usuarios de la importancia de la responsabilidad social y la reducción del consumo eléctrico.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

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

Subcriterio 9.1. Resultados externos: Servicios o Productos y valor público:

- En cuanto al tema de los egresados de las escuelas de Bellas Artes la calidad de estos se expresa en que son acogidos por las diversas compañías profesionales, como la orquesta sinfónica, ballet nacional y el Ministerio de Educación, entre otros.
- Los estudiantes egresados de las diferentes escuelas de Bellas Artes tienen un impacto positivo en la sociedad, manifiesto en la creación de profesionales del arte y la cultura dominicana, poniendo en alto nuestra bandera.
- La institución realiza periódicamente inspecciones a través de la supervisión realizada a las diferentes compañías y/o escuelas. En busca de medir el grado de impacto en los ciudadanos / clientes.
- Basados en los últimos avances se ha estado trabajando en la recuperación y adaptación a los tiempos las diferentes escuelas de Bellas Artes.

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia:

- Las tecnologías han sido un factor importante para eficientizar los servicios que brindamos, ya que contamos con herramientas que facilitan el acceso a todos los ciudadanos.
- Se ha ido completando el organigrama con la readecuación del personal con que cuenta la institución, tomando en consideración su preparación profesional.
- La Dirección General de Bellas Artes ha implementado los servicios online para facilidad de sus usuarios, incorporando las clases virtuales en sus escuelas, así como la inscripción y entrega de documentos en línea.
- Los acuerdos de cooperación con otras entidades como ayuntamientos, así como los lazos para futuras alianzas con algunas embajadas están en desarrollo.
- La DGBA trabaja en la implementación de encuestas para monitorear la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por sus colaboradores.
- La institución no ha participado en concursos o premios.
- Se evidencia la documentación de la ejecución presupuestaria.
- Se evidencia que las decisiones financieras se apoyan en el Plan Estratégico, Presupuesto Institucional basados en sostenibilidad y ética.

2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO

Dirigir la organización desarrollando su misión y su visión

- Está pendiente actualizar un Plan Estratégico Institucional 2023-2025 de acuerdo a la nueva realidad del plan de gobierno y tomando en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional.

Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

- No se evidencia el cumplimiento de todos los requisitos para la implementación de las Normas Básicas de Control Interno.
- No contamos con una certificación en ISO9001-2015.

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

- No existe en la institución un Programa de Reconocimiento aprobado que otorgue, por ejemplo, premios por Excelencia, por Puntualidad, al Mérito por Años de Servicio, entre otros.

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

- No se ha encontrado evidencia de que la institución haya participado en la revisión de proyectos de ley, normativa o plan estratégico que hayan realizado las autoridades políticas relacionados a la materia de la organización.

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

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

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

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

- No se realiza seguimiento sistemático al cumplimiento de resultados
- No se ha registrado recientemente una socialización frecuente y actualizada con los grupos de interés.
- No se evidencia jornada de responsabilidad social y diversidad en las estrategias de la organización.

Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes

- No se evidencia un informe de revisión para verificar los avances en la planificación anual establecida.
- No se evidencia que el Plan Anual de Compras y Contrataciones se respete lo proyectado a principio de cada año según Plan Operativo Anual, se llevan a cabo varias modificaciones trimestrales por la falta de programación.

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

- No se ha realizado un debate sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.
- No se garantiza un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados.
- No se cuenta con un sistema de inventario digital, una base de datos unificada en la División de Registro de la DEFAE, que permita validar y asegurar el registro y control de notas de los matriculados en las escuelas y academias de bellas artes.

2.2.3 PERSONAS

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

- Se está a la espera de aprobación del Manual de Cargos para la realización de los concursos.

Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

- No se evidencia que la institución cuente con un presupuesto favorable para las capacitaciones externas de los colaboradores según la detención de necesidades por las áreas. Ejemplo Maestrías, Doctorados, capacitaciones del personal docente y artístico en el exterior del país, entre otras.
- No se evidencia un plan de desarrollo personal y de formación consensuado.

Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

- No se verifica una promoción para implementar una comunicación abierta y de motivación para el trabajo de equipo.
- No se ha llevado a cabo en la planificación apoyo a las actividades sociales y deportivas.

2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS

Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- No se evidencia acuerdos relevantes para una proyección mayor de la Dirección General de Bellas Artes.

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

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

2.2.5 PROCESOS

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

- No contamos con un manual de políticas y procedimientos establecido por todas las unidades, se trabaja en ello por áreas requeridas en las NOBACI.
- No se evidencia una metodología de valoración de riesgo de la institución.
- No existe una comunicación abierta con el personal correspondiente que ejecuta los procesos determinados en cada área cuando estos son modificados circunstancialmente.
- No contamos con benchlearning de esta institución.

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

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

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

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

2.2.6 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS RESULTADOS.

Resultados de la percepción de los servicios y productos.

- No se evidencia un registro de las demandas de los usuarios para satisfacer en un gran porcentaje las necesidades de los ciudadanos.

Resultados sobre la calidad de los productos y servicios

- No se evidencia una socialización con los grupos de interés cuando se realizan encuestas de satisfacción, a fin de debatir las necesidades detectadas en estas.

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

- No se ha implementado las quejas en su totalidad para mejoría del fortalecimiento institucional.

2.2.7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Resultados en relación con la percepción global de las personas

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

Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales

- No se ejecuta un plan de formación en base a la preparación profesional de los colaboradores.

2.2.8 RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Medición de percepción

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

Indicadores de responsabilidad social

- No se implementa una metodología de valoración de Riesgo (VAR)
- Enfatizar y poner en práctica la medición de responsabilidad social

2.2.9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Resultados internos, nivel de eficiencia

- No se han elaborado mediciones en este sentido

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

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

Este instrumento contribuye a mejorar la calidad en el servicio en la Administración Pública. Permitiendo instaurar o emplear métodos de gestión de calidad, como la autoevaluación, para identificar nuestras fortalezas y debilidades como institución a través de Planes de Mejora.

- Con el uso del Autodiagnóstico CAF se pueden identificar herramientas y técnicas aplicables a la gestión para mejorar sus procesos.
- Esta metodología de autoevaluación contribuye al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución a los ciudadanos/clientes internos y externos.
- Se crea un mayor compromiso de todos los involucrados en el direccionamiento estratégico.

- Nos ofrece la oportunidad de ver el avance institucional e implementar acciones que nos permitirá erradicar esas áreas de mejoras encontradas en el autodiagnóstico.

La Dirección General de Bellas Artes institución descentralizada desde el 2019 posee grandes fortalezas en algunos de los criterios, sin embargo, podemos decir que las principales áreas de mejora están orientadas a los ciudadanos/clientes, así como los informes internos de las áreas administrativas para seguimiento de los proyectos y planes operativos, y en las simplificaciones de los procesos por unidades, se ha establecido un plan de mejora institucional a fin de rediseñar, efficientizar y optimizar los servicios brindados por la DGBA.

5. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Dirección General de Bellas Artes		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	71	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	54	140
3: Personas (100 puntos)	79	100
4: Alianzas (100 puntos)	44	100
5: Procesos (120 puntos)	60	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	58	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	63	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	50	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	53	100
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	532	1000

**GUIA DE AUTOEVALUACION CAF.
ANEXO al Correo Electrónico**