GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Cultura (MINC)

FECHA:

27 junio de 2025

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment 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.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. 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 institución diseña un marco institucional de la misión, visión y valores, elaborado a partir de la participación de los colaboradores vinculados 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. Para ello, se realizaron diversos talleres conjuntamente con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y los responsables y equipos de áreas, se desarrollaron diversas reuniones tanto presenciales como virtuales de seguimiento, se realizaron mesas de trabajo, y realizaron minutas y relatorías sobre las mismas y se integró al personal encabezado por la Máxima Autoridad.** **Evidencias:** **-Documento borrador de Plan Estratégico Institucional 2025-2028 que contiene la misión, visión y valores del Ministerio de Cultura (MINC.** **-Fotos de talleres, lista de participantes, minutas de reuniones, encuentros virtuales y presenciales, mesas de trabajo interdepartamentales, u otros.**	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	**El Ministerio de Cultura (MINC) posee un marco de valores institucionales alineados con la estrategia institucional, así como con la misión y visión, respetando los principios constitucionales, basados en la transparencia, compromiso, respeto, ética, calidad en el servicio, resiliencia e innovación. Los valores se encuentran disponibles tanto en el Manual de Inducción Institucional, en la página web www.cultura.gob.do y en el mural informativo del comedor de la institución.** **Evidencias:** **-Documento borrador de Plan Estratégico Institucional 2025-2028 que contiene la misión, visión y valores.** **Manual de Inducción Institucional, versión II.** **-Página web institucional www.cultura.gob.do.**	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	**El Ministerio de Cultura (MINC) garantiza la coherencia de su misión, visión y valores con las estrategias nacionales, integrando aspectos como la digitalización, las reformas del sector público y las prioridades de la agenda nacional, tanto en su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021–2024 como en el proceso de formulación PEI 2025–2028, que incluyen encuentros, mesas de trabajo interdepartamentales, reuniones con entes reguladores, talleres, estudios de normativas vigentes u otras estrategias institucionales que aseguren la concretización de estos objetivos.** **Evidencias:** **- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.** **-Borrador PEI 2025-2028 y Minutas y lista de participantes en reuniones.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a través de la socialización de sus manuales, protocolos y políticas institucionales de manera presencial y digital a todo el personal de la institución. De igual forma, a los colaboradores de nuevo ingreso se les proporciona una inducción que incluye la socialización de la misión, visión y valores de la institución para su conocimiento y puesta en práctica. A su vez, tanto en el área del comedor como en el 2do. nivel de la sede están colocados murales informativos, con la misión, visión y los valores institucionales, para conocimiento de todos los empleados y visitantes de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **- Lista de participantes de inducción a personal de nuevo ingreso 2025.** **-Manual de Inducción MINC, versión II.** **-Mural con la misión, visión y valores MINC en el área del comedor y 2do. nivel.**	
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,	**En el Ministerio de Cultura se garantiza 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 cambios en el entorno externo y cambios transformación digital.** **<u>Evidencias:</u>** **-Marco Estratégico Institucional (MEI) 2021-2024.**	**No se evidencia la metodología utilizada.**

divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	**- Borrador nuevo marco Estratégico Institucional 2025-2028.**	
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.	**La institución cuenta con un sistema para gestionar la prevención de comportamiento no éticos. En ese sentido, se reformularon y activaron los procedimientos de los buzones de quejas institucionales y se reconformó el comité que da seguimiento y cumplimiento del mismo.** **Por otro lado, desde mediados del año 2024 la institución reconstituyó a la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), integrando a los miembros faltantes de los grupos ocupacionales dos (II) Y cinco (V). Para ello se celebraron elecciones democráticas, y así dar cumplimiento a la regulación de los comportamientos éticos basado en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley núm. 120—01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público. A través del Código de Ética Institucional, el Ministerio de Cultura emite las directrices sobre cómo enfrentar casos de conflictos de intereses. De igual forma, la institución gestiona la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Finalmente, a través de capacitaciones recurrentes durante el año 2024 e inicios del año 2025, el personal de la institución es instruido sobre cómo identificar y enfrentar los conflictos no éticos con charlas del Régimen Ético y Disciplinario. **<u>Evidencias:</u>** **- Capsulas sobre ética por correo institucional.** **-Acta conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.** **- Código de Ética Institucional.** **- Fotos y lista participantes charla Régimen Ético.** **-Procesos de compras publicados en el portal de la institución, sección transparencia**. **-Buzón de quejas y sugerencias y sus procedimientos actualizados.**	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	**En la institución se refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre los miembros de la institución, mediante la realización de iniciativas basadas en la oportunidad de crecimiento personal y profesional para todos los colaboradores del Ministerio de Cultura (MINC).** **<u>Evidencias:</u>** **-Programa de Inducción 2025.** **-Plan de Comunicación Interna.** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Realización de actividades de integración de los equipos de los distintos grupos ocupacionales (Team building)**	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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.	**La Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Desarrollo Institucional, modificado de la estructura organizativa del Ministerio de Cultura (MINC) impactando las áreas transversales, aprobada mediante la Resolución núm. 13-2023 de fecha 5 de junio 2023. A partir de la aprobación de estas modificaciones, se han logrado realizar las adecuaciones correspondientes en el Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante la Resolución núm. 16-2024, y en el Manual de Cargos Comunes, Clasificados y Típicos, aprobado mediante la Resolución Núm. 24-2024.** **Actualmente, el MINC con el acompañamiento del MAP se encuentra oportunamente en el proceso de revisión de las propuestas de modificación de estructura de las áreas sustantivas, a los fines de garantizar el fortalecimiento del desempeño, eficiencia, agilidad y gestión de la Institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Resolución Núm. 13-2023 que aprueba la modificación de la estructura organizativa del Ministerio de Cultura (MINC).** **-Resolución Núm. 16-2024 que aprueba la modificación del Manual de Organización y Funciones.**	

	-Resolución Núm. 24-2024 que aprueba la modificación del Manual de Cargos Comunes, Clasificados y Típicos. **-Propuestas de Estructura Organizativa remitidas por las áreas sustantivas.** **-Minutas de reuniones con los responsables de las áreas corresponden a los Viceministerios.** **-Correos de seguimiento con analistas del MAP.**	
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.	. **La institución utiliza un sistema para monitorear los resultados y los indicadores cuantificables relacionados con los objetivos institucionales en todos sus niveles, a través de informes trimestrales del Plan Operativo Anual (POA). Asimismo, en el Ministerio de Cultura (MINC) se aplica un modelo de evaluación del desempeño que supervisa el cumplimiento de los objetivos asignados a cada responsable.** **<u>Evidencias:</u>** **-POA institucional 2025.** **-Informes POA años 2024 y 2025.** **-Dashboard monitoreo de POA 2025.** **-Evaluaciones de desempeño del personal 2025.**	
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.).	**Desde de la Unidad de Igualdad de Género del Ministerio de Cultura (MINC) se han realizado durante el 1er. Semestre del año 2025 capacitaciones y actividades con enfoque de género. La finalidad de la unidad es promover, concientizar y sensibilizar al personal de la institución en materia de género, a través, de actividades y capacitaciones, de las cuales se citan:** **El siete (7) de marzo de 2025, en la sala Aida Bonelly del Teatro Nacional Eduardo Brito, se realizó la obra "Heroínas de la Historia", que rinde**	

	homenaje a las mujeres destacadas en la historia del país. Esta actividad se realizó en conmemoración del "Día Internacional de la Mujer". **En cuanto a las capacitaciones realizadas que fomentan la igualdad y equidad entre hombres y mujeres, donde se busca conciliar la vida personal, familiar y laboral, están:** **-Corresponsabilidad de los Cuidados para la Sostenibilidad de la vida.** **-Paternidad Responsable y Crianza Positiva.** **-Acoso Laboral.** **-Perspectiva de Género en el Servicio Público.** **-Cuidando en Equilibrio.** **-Leche Materna y Regreso al Trabajo.** **-Crianza y Violencia de Género.** **-Atención a la Diversidad.** **Por otro lado, se realizó la socialización de la Política Institucional de Igualdad de Género, a todo el personal de la institución, vía correo electrónico. También, se socializó el Reglamento de las Normas para el Funcionamiento del Comité de Transversalización de Género con los miembros del comité, vía comunicación escrita en el 2025.** **<u>Evidencias:</u>** **-Política Institucional de Igualdad de Género formalizada por la Máxima Autoridad MINC.** **- Correo de socialización de la política.** **-Comunicación Reglamento de las Normas para el Funcionamiento del Comité.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**El Ministerio de Cultura gestiona un sistema de control interno a través de la creación y socialización de la Metodología y Política de Auditoría del Sistema de Control Interno, el Plan de Acción y el procedimiento de Revisión y Fiscalización de la institución.** **De igual forma, se gestionan los sistemas de información con la Política de Información y Comunicación Institucional, en su 2da. versión, con el objetivo de mantener la mejora continua en los medios de comunicación institucionales para promover los logros y actividades de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Procedimiento Revisión y Fiscalización.** **-Procedimiento Plan de Acción.** **-Política de Auditoría del Sistema de Control Interno.** **-Metodología del Sistema Nacional de Control Interno del Ministerio de Cultura.** **-Política de Información y Comunicación Institucional, versión II.** **-Procedimiento de Levantamiento, Evaluación y Seguimiento al Sistema de Control Interno.**	
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.	**El Comité Institucional de Calidad (CIC) del Ministerio de Cultura (MINC) realiza anualmente la Autoevaluación CAF y Plan de Mejora modelo CAF, de acuerdo a las áreas de mejora identificadas en la autoevaluación vigente.** **Evidencias:** **-Autodiagnóstico CAF 2024, 2025.** **-Plan de Mejora Institucional 2024.**	**No se evidencia Norma ISO 9001**.

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.	**La institución asegura una efectiva comunicación externa e interna a través de sus direcciones de Comunicación y Recursos Humanos respectivamente, definiendo sus responsabilidades de la siguiente manera: la Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno y externo todo lo concerniente a la imagen institucional y las actividades que realiza; elaborar artículos, reportajes, entrevistas, notas de prensa, convocatorias de medios, suministrar información a los medios de comunicación, manejo de la página web y redes sociales institucionales.** **Por otro lado, la Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones, es responsable de elaborar y preparar los planes de comunicación donde se establezcan los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas. Además, tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno todo lo concerniente a la gestión del personal.** **<u>Evidencias:</u>** **-Coberturas de actividades realizadas o en donde participan las autoridades MINC nacionales e internacionales.** **-Planes de Comunicación Institucional interno y externo** **-Circulares informativas.** **-Murales informativos.** **-Actualización de las redes sociales.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Página web institucional www.cultura.gob.do. **-Correos electrónicos institucionales.**	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	**La institución asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, habilitando un salón de conferencias equipado con equipos audiovisuales, disponible para los empleados que lo requieran. Además, el MINC cuenta con servicio de internet, sistemas de correos electrónicos, sistemas de telefonía IP, asignación de flotas de celulares a cargos que así lo requieran de acuerdo a sus funciones designadas y sistemas de redes para la comunicación eficiente en el ambiente laboral.** **<u>Evidencias:</u>** **-Fotos de proyectores, laptops, mobiliarios.** **-Correo electrónico institucional.** **-Salones multiusos equipados con dispositivos electrónicos y conexión a internet, disponible para todo el personal que lo requiera.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se asegura una efectiva comunicación interna y externa en toda la institución a través de la página web institucional, con información actualizada de la institución y las actividades que realiza. Cuenta con un apartado de contactos que incluye el número de teléfono, un formulario digital y dos direcciones de correo electrónicos como vías de comunicación digital con los ciudadanos.** **Adicional, el MINC mantiene una presencia activa en las redes sociales Instagram, Facebook, Twitter y el canal de YouTube, donde los grupos de interés**	

	pueden comunicarse con facilidad a través de la mensajería privada o publicación de comentarios. **También, se mantiene comunicación constante con todo el personal y grupos de interés a través del uso del correo electrónico institucional, con la que cuenta cada empleado y el uso de telefonía.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional www.cultura.gob.do.** **-Correo electrónico institucional.** **-Sistema de telefonía.** **-Redes sociales institucionales.**	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	**El Ministerio de Cultura (MINC) muestra su compromiso con la mejora continua e innovación, con la formalización, estandarización y digitalización de todos sus procesos institucionales. De igual forma, con la creación de la plataforma para las solicitudes de transporte a los usuarios que requieren trasladarse a otras instituciones con fines laborales, facilitando el acceso de forma ágil desde cualquier dispositivo, promoviendo el uso de TIC en la institución. Además, la institución cuenta con la plataforma digital de solicitud de suministros, eliminando el uso e impresión de papeles físicos y agilizando el proceso de aprobación y entrega de lo solicitado.** **Por otro lado, como muestra del compromiso con la actualización y mejora continua, este año se han creado, aprobado y socializado dieciocho (18) nuevos procesos institucionales y siete (7) actualizaciones de diversas políticas, formularios,**	

Documento Externo
SGC-MAP

	procedimientos y el Manual de Inducción Institucional, versión II. **La retroalimentación de los colaboradores se evidencia mediante la realización de talleres, charlas participativas, reuniones interdepartamentales con braindstorming (reuniones creativas con intercambio y lluvia de ideas), uso de correos electrónicos informativos, circulares informativas a todo el personal y publicaciones de las actividades institucionales por la página web institucional www.cultura.gob.do, las redes sociales y los boletines mensuales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Circulares y correos electrónicos institucionales.** **-Estandarización de procesos institucionales digitalizados y socializados.** **-Plataformas digitales para la solicitud de suministros y transporte.** **-Creaciones y actualizaciones de los procesos, manuales y políticas institucionales.** **-Lista de participantes en charlas y talleres.** **-Reuniones (inter)departamentales.**	
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.	**En la institución se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los colaboradores y grupos de interés a través de los medios de comunicación institucionales (página web institucional y redes sociales institucionales), notas de prensa dirigida a los medios de comunicación escrita y con eventos de lanzamientos en la sede y dependencias.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Publicaciones de prensa.** **-Fotografía de ruedas de prensa en la sede.** **-Publicaciones en la página web institucional y redes sociales**.	

Subcriterio1.3 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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con líderes que predican con el ejemplo, actuando en consonancia con los valores institucionales de honestidad, excelencia, lealtad, ética, patriotismo, cooperación, respeto a la identidad nacional y equidad, incluidos entre ellos a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), viceministros(as) y responsables de áreas. Además, estimulan la creación de equipos de mejora y participan activamente en las actividades de integración, charlas, talleres y cursos realizadas por la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Declaración jurada de los funcionarios activos e inactivos en el portal www.cultura.gob.do/transparencia.** **-Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN)** **-Valores institucionales en el mural de la Sede.** **-Participación en actividades de la institución.**	

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) existe una cultura de liderazgo y respeto entre la alta dirección y los colaboradores fomentada en la confianza mutua, por las iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal, a través del plan de capacitación institucional disponible para todo el personal, enfocado en las necesidades principales de los colaboradores de la institución. Además, el MINC ofrece la facilidad de préstamo Empleado Feliz, una iniciativa que trabaja conjuntamente con el Banco del Reservas disponible para los empleados que requieran de préstamos personales a tasa preferencial.** **De igual forma, los colaboradores que han tenido alguna perdida familiar reciben el acompañamiento de la institución donde muestran su solidaridad a través de la difusión de notas luctuosas y la disponibilidad de autobuses de la institución para trasladar a los compañeros en caso de ser necesario durante la exposición de los restos del familiar.** **Por otro lado, se obsequian boletas de entrada para actividades culturales y artísticas que se realizan desde las diversas dependencias de la institución a los colaboradores que desean participar en las mismas**. **Finalmente, se ha habilitado un servicio de transporte para el traslado de los colaboradores desde y hacia las estaciones del Metro de Santo Domingo más cercanas con la finalidad de**	

Documento Externo
SGC-MAP

	garantizar su seguridad y que puedan eficientizar sus recursos. **<u>Evidencias:</u>** **-Capacitaciones, listas de asistencias y certificaciones.** **-Registros de entrega de boletas.** **-Registro aprobaciones Préstamo Empleado Feliz.** **-Servicio de transporte desde y hacia las estaciones del Metro.** **-Notas luctuosas, correo electrónico institucional.**	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con dos (2) murales informativos colocados en el área en el segundo nivel de la sede, próximo a las oficinas administrativas y financiera y en el comedor de los empleados, para informar de manera pública sobre los eventos, actividades, charlas y proyectos de interés organizados por la institución o instituciones relacionadas. De igual forma, mediante el uso masivo de correos electrónicos informativos desde la Dirección de Recursos Humanos, con el objetivo principal de informar a todos los colaboradores sobre novedades de la institución durante el año 2025.** **Por otra parte, a través de encuestas, reuniones, fórums y talleres se consultan a los colaboradores sobre temas de interés relacionados con la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **- Fotos de los murales informativos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Invitaciones, circulares y correos institucionales. **-Lista de participantes en reuniones y sesiones de trabajo.** **-Base de datos e información recopiladas de las encuestas realizadas en la institución**.	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se empodera, apoya y ofrece a sus colaboradores la retroalimentación oportuna para mejorar el desempeño grupal e individual, mediante las evaluaciones y monitoreos trimestrales de desempeño del personal y continuas capacitaciones en diversos temas de interés profesional- personal para el desarrollo del capital humano de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Minutas de monitoreos de Acuerdos de Desempeño, trimestrales.** **-Plan de Capacitación anual 2025.**	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	**En la institución se fomenta y potencializa a los empleados mediante la delegación de responsabilidades y suplencias a aquellos colaboradores con aptitudes para realizar el trabajo delegado, para ello se creó la Política de Delegación de Firmas, donde quedan establecidos los lineamientos a seguir para cumplir con la adecuada gestión del personal que realiza suplencia. Además, cada año se realiza la Memoria Institucional de Rendición de Cuentas, donde se compilan los logros alcanzados durante el año y cuya realización integra a los colaboradores designados para tales fines por la institución.**	

	<u>Evidencias:</u> **-Política Institucional de delegación de firmas.** **-Comunicaciones de delegación o representación.** **-Memoria Institucional de Rendición de Cuentas.**	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se promueve una cultura de aprendizaje y desarrollo formativo a los fines de estimular el desarrollo de las competencias de los empleados, acorde a las demandas de la actualidad dando así cumplimento a la detección de necesidades de capacitación.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025 y sus informes de ejecución.** **-Charlas, curso y talleres en el año 2025.** **-Certificaciones de participación.** **-Listas de asistencias.** **-Fotografías de capacitaciones y socializaciones.**	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	**En la institución se reconoce y premia a los empleados de manera individual por medio de promociones de cargos y la entrega del bono SISMAP por el cumplimiento anual de los indicadores y el incentivo por rendimiento individual a los colaboradores que han obtenido una calificación aprobatoria en su evaluación por desempeño.** **<u>Evidencia:</u>** **-Comunicaciones de promoción laboral.** **-Incentivo por desempeño individual.** **-Incentivo por cumplimiento de indicadores SISMAP.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	**Durante los años 2023-2024, en el Ministerio de Cultura (MINC) se realizaron Encuestas de Satisfacción a los Servicios ofrecidos por la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de la institución, para analizar y monitorear las necesidades y expectativas de los ciudadanos consultados. De igual forma, cada año es aplicada la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) del Ministerio de Administración Pública (MAP) a los servicios de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos con el fin de medir tanto la satisfacción de los usuarios como de sus necesidades/expectativas con la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informe de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.** **-Informes trimestral de satisfacción de los servicios de la Oficina de Acceso a la Información.**	**No se evidencia como se utilizan los resultados.**
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se desarrollan y mantienen las relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y**	

	legislativas adecuadas, evidenciadas de la siguiente forma: **En el mes de mayo de 2025, la vicepresidenta de la República Dominicana, junto al ministro de Cultura, encabezaron el acto de inauguración del remodelado Centro de la Cultura de Santiago. En el acto de inauguración estuvieron presentes el ministro de Obras Públicas y Comunicaciones; la gobernadora provincial; el alcalde de la ciudad, y el presidente de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, entre otras personalidades de la vida social y política de Santiago.** **Esta intervención forma parte del Plan de Recuperación del Centro Histórico y Cultural de Santiago de los Caballeros, una ambiciosa iniciativa del presidente de la República, que contempla una inversión total de 1,200 millones de pesos para revitalizar espacios patrimoniales y culturales emblemáticos de la ciudad.** **Por otro lado, con el objetivo de impulsar el desarrollo cultural y fortalecer la identidad de Santo Domingo Este, el ministro de Cultura, y el alcalde del municipio, firmaron un acuerdo interinstitucional que permitirá la apertura de una Escuela de Música y Bellas Artes en dicha localización. El acuerdo estipula esfuerzos para promover la cultura en el municipio aportando, el Ministerio de Cultura (MINC) profesores y un coordinador de la Dirección General de Bellas Artes para la Academia de Música. Por su parte el**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Ayuntamiento de Santo Domingo Este facilitará una extensión de la Academia de Música en la Parada de la Cultura, donde cederá 6 aulas y proveerá los instrumentos musicales. **Así mismo, el ministro de Cultura, encabezó la primera sesión del Consejo Nacional de Cultura (CNC), en la que compartió los lineamientos estratégicos de su gestión y lideró importantes decisiones que buscan revitalizar el funcionamiento del principal órgano rector de la política cultural dominicana. Un logro relevante destacado durante la sesión fue la elección de la República Dominicana como miembro del Comité de Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO, para el período 2024-2028, lo que representa un importante reconocimiento internacional.** **<u>Evidencias:</u>** **-Fotos de actividades e inauguraciones con autoridades políticas nacionales e internacionales.** **-Acuerdos interinstitucionales MINC.** **-Fotos de firmas de acuerdos, y encuentros publicados en la página web institucional.**	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifican las políticas públicas relevantes para la institución y las incorpora en su gestión, en ese sentido, la institución emitió la Resolución núm. 28-2024, en la que exhorta a las emisoras del país a incluir una mayor proporción de bachatas en su programación los días 11 de diciembre. Esta medida busca celebrar el Día del Fomento y Difusión del Género Musical Bachata y resaltar la importancia de este**	

Documento Externo
SGC-MAP

	género en la identidad cultural dominicana. Asimismo, resalta que la bachata, como género musical y elemento representativo de la idiosincrasia del pueblo dominicano, fue declarada patrimonio cultural musical del país mediante la Ley núm. 25-15, promulgada el 3 de junio de 2015, consolidando su salvaguarda y reafirmando su valor como símbolo de la identidad nacional. **Por otro lado, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto núm. 323-24, que crea el Premio Anual Joven de Literatura, una iniciativa destinada a promover la escritura y estimular la producción literaria entre los jóvenes dominicanos. En ese sentido, quedó establecido que el Premio Anual Joven de Literatura será organizado y coordinado anualmente, con convocatorias los 1ero. de febrero, conjuntamente por los ministerios de Cultura y de la Juventud. Esta distinción se concederá anualmente a jóvenes dominicanos de entre 18 y 35 años que presenten obras inéditas en los géneros de poesía, cuento, novela o ensayo. El Decreto núm. 323-24 establece que esta iniciativa busca reconocer y estimular el talento literario joven, promoviendo la escritura como herramienta para el desarrollo intelectual y la sensibilidad estética. Asimismo, subraya la importancia del premio para fortalecer la identidad cultural.** **De igual forma, el Ministerio de Cultura anunció en el mes de mayo, la apertura de la convocatoria para realizar las nominaciones al Premio Nacional**	

Documento Externo
SGC-MAP

	de las Artes Escénicas en su edición 2024, galardón que reconoce en esta ocasión la trayectoria y aportes de un artista dominicano en el área de la danza. Dicho lauro tiene como propósito fundamental premiar al artista de una de las disciplinas de danza, teatro y música por su labor. Debido a esta diversidad, se hace necesario establecer que sus convocatorias sean de carácter alterno, siguiendo el orden dispuesto en el Decreto núm. 748-22 a partir de 2024. La Resolución núm. 09-2024, que aprueba las bases del Premio Nacional de Artes Escénicas en su edición 2024, ha sido publicada en el portal web de la institución: www.cultura.gob.do. **<u>Evidencias:</u>** **-Cumplimiento de los decretos núm. 323-24 y 748-22, y de la Resolución núm. 09-2024.** **-Minuta de reuniones y mesas de trabajo para seguimiento y cumplimiento de leyes y decretos.** **-Fotografías de participantes en las reuniones publicadas en la página web institucional y archivos internos del MINC.** **-Seguimiento a normativas culturales por el equipo de la Dirección.**	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se alinean el desempeño con las políticas públicas y las decisiones políticas del país. Para estos fines, la institución emitió una resolución con el objetivo de establecer pautas generales de comportamiento para los medios de comunicación durante la transmisión de espectáculos públicos, radiales o televisivos. Esta medida busca reforzar la formación ciudadana y proteger la dignidad**	

Documento Externo
SGC-MAP

	humana, en cumplimiento con los preceptos constitucionales y legales vigentes en el país. **La resolución fue firmada por la ministra Germán, y se fundamenta en varios artículos de la Constitución dominicana, así como en leyes y decretos que regulan el funcionamiento y las responsabilidades de los medios de comunicación. Entre las principales directrices establecidas, se prohíbe el uso del lenguaje explícito y cualquier influencia malsana que perturbe el desarrollo armónico de la niñez y la juventud dominicana.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos MINC con instituciones del estado.** **-Fotos de firmas de acuerdos, reuniones, visitas, Cumplimiento de indicadores del SISMAP.** .	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se gestiona y desarrollan asociaciones con grupos de interés relevantes a través de su Unidad de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL). En ese sentido, durante el año 2024 esta unidad llevó a cabo cincuenta y seis y (56) visitas de inspección dentro de las cuales cuarenta y cinco (45) fueron de seguimiento y/o acompañamiento a las ASFL, con el fin de brindar apoyo continuo, fortalecer sus actividades y asegurar un desarrollo sostenible, garantizando el cumplimiento de normativas y estándares establecidos, asegurando así la transparencia y eficacia en sus operaciones y once (11) visitas restantes se llevaron a cabo para solicitudes de Licencia de Habilitación por primera vez.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	En el marco de la convocatoria de solicitudes de subvención correspondiente al Presupuesto General del Estado 2025, el Ministerio de Cultura (MINC) recibió un total de cincuenta y seis (56) proyectos. De estos, el noventa y seis por ciento (96%), equivalente a cincuenta y ocho (54) proyectos, recibieron recomendación de financiamiento por parte de la sectorial, y el ochenta y dos por ciento (82%), equivalente a cuarenta y seis (46) proyectos, fueron remitidos a la Dirección General de Presupuesto para la inclusión en el Anteproyecto de Ley de Presupuesto 2025. Además, se realizaron siete (7) sesiones de reunión de la Comisión Mixta de Habilitación del Ministerio de Cultura, aprobándose un total de Veintisiete (27) licencias de habilitación a través del Sistema de Gestión de Asociaciones Sin Fines de Lucro (SIGASFL). **En el marco del programa de Fortalecimiento de las ASFL Culturales se llevaron a cabo aproximadamente seis (6) capacitaciones, dentro de las cuales estaban, tres (3) mesas de ayuda para la formulación de proyectos en el marco de convocatoria de solicitudes de subvención 2025, dirigidos a las asociaciones sin fines de lucro que contaban con licencia de habilitación por el Ministerio de Cultura; capacitando aproximadamente al 70% de las ASFL, con el objetivo de fortalecer sus capacidades y potenciar su impacto en la promoción y preservación de expresiones culturales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Actas de asamblea de las sesiones de la CMH.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Invitaciones y fotografías de las capacitaciones. **-Reportes y constancias de las visitas de acompañamiento.** **-Matriz evaluación proyectos de subvención 2025.**	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	**La institución participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. En ese sentido, el Ministerio de Cultura y la Comisión Nacional Dominicana para la UNESCO inauguraron el tercer Congreso de la Red de Cátedras de la República Dominicana, celebrado sobre el tema "Ética, filosofía, pensamiento crítico e inteligencia artificial en la educación superior".** **Por otro lado, el ministro de Cultura, participó en el acto de entrega de los Premios Los + Ecoístas 2025, organizados por Grupo Piñero, evento que tuvo lugar en el marco del Dominican Annual Tourism Exchange (DATE), celebrado en Punta Cana el pasado jueves 15 de mayo.** **Además, el país a través del MINC y el MIREX entró al Comité Intergubernamental para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. Los ministerios de Cultura y de Relaciones Exteriores informaron que el país resultó electo, por primera vez, como miembro del Comité Intergubernamental para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), por un período de cuatro años. Ambas entidades gubernamentales explicaron que esta membresía reafirma el compromiso de República Dominicana con la**	

Documento Externo
SGC-MAP

	preservación, promoción y valorización de las tradiciones culturales, las artes, las técnicas artesanales y rituales de las diferentes culturas, objetivos primordiales de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. **<u>Evidencia:</u>** -**Participación en la UNESCO y eventos nacionales, publicados en la página web institucional.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se promueve la buena reputación, conciencia pública y el reconocimiento de la institución y sus servicios con la campaña "El poder de las Buenas Palabras", con la que busca promover, desafiar, reforzar y establecer una cultura de paz en la sociedad dominicana. "El poder de las Buenas Palabras", ha sido denominada una CRUZADA NACIONAL PARA SUMAR VOLUNTADES que invita a sumarse a personalidades, instituciones oficiales, asociaciones gremiales, empresariales, grandes empresas, entre otros, para masificar el mensaje, en alianza y por contribución especial de principales grupos de medios a nivel nacional. Esta campaña se realiza a través de los medios sociales incluidas redes y página web, así como los medios de comunicación digitales y tradicionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Publicación en la redes sociales y página web institucional.** **-Promoción de actividades en programas, notas de prensa en periódicos locales, relaciones públicas, publicidad.**	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, a través de la realización de autodiagnósticos del entorno interno y externo, tomando en consideración los cambios legales y políticos, las variables socioculturales, económicas, demográficas, la digitalización y factores como insumos para estrategias y planes.** **Evidencias:** **-Autodiagnóstico situacional del MINC 2025.** **-Autodiagnóstico PEI 2025.** **-Análisis de las leyes y normativas del país por la Dirección Jurídica de la institución**.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	**Durante la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ministerio de Cultura (MINC), para el cuatrienio 2025-2028, se ha realizado la identificación de los grupos de interés pertinente, a los fines de identificar los levantamientos de las necesidades y problemáticas para la nueva visión estratégica.**	**No se evidencia como se utilizan los resultados**.

	También, en cumplimento con la Resolución núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. **<u>Evidencias:</u>** **-Mapeo de actores relevantes en PEI 2025-2028.** **-Encuesta de satisfacción Ciudadana 2025.**	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	**El Ministerio de Cultura (MINC) analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación a través de la revisión del marco legal del Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente, la metodología utilizada es la realización de talleres, mesas de trabajo y reuniones con los grupos de interés vinculados.** **<u>Evidencias:</u>** **-Revisión del Marco Legal en PEI 2021-2024.** **-Revisión del Marco Legal formulación PEI 2025-2028.**	**No se evidencia metodología utilizada.**
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	**El Ministerio de Cultura (MINC) analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Para la formulación y elaboración del Borrador del Plan Estratégico Institucional de cara al 2025-2028, se realizó un FODA con miras a identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas actuales, para con ello tomar mejores decisiones institucionales y dar cumplimiento a los objetivos**	

	propuestos para el año 2025. De igual forma, se realizaron actualizaciones a los procesos que dan seguimiento a la gestión de riesgos y subsanación de los mismos en la institución. **<u>Evidencias:</u>** **-Autodiagnóstico Situacional del MINC.** **-Política y procedimientos institucionales de Gestion de Riesgos.** **-Comité SISTAP.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	**El Ministerio de Cultura (MINC) traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales, a través de los Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024 contenidos en el Marco Estratégico institucional (MEI), así como en el borrador de la nueva visión estratégica 2025-2028. La metodología utilizada fueron la realización de**	

	talleres de capacitación, encuentros con grupos de interés, reuniones y mesas de trabajo con personal vinculado a la formulación del Plan Estratégico Institucional, **<u>Evidencias:</u>** **-Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024**. **-Minutas de reuniones, fotos de talleres y capacitaciones, lista de participantes y documentos recopilados en las capacitaciones**	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	**La forma en que la institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación es a través de la realización de encuentros Culturales, denominado "Calle Cultura", en distintos puntos geográficos del territorio dominicano. Durante estos diálogos culturales, la Máxima Autoridad (MAE) de la institución se reúne con grupos de interés, gestores culturales independientes de la zona, autoridades y público interesado, en donde se genera un dialogo abierto, participativo y cooperativo en la comunidad. Se realizan relatorías para recopilar todo lo conversado durante los mismos, y una vez analizados, depurados y conversados, estos sirvan de insumos en la posterior toma de decisiones respecto a los temas tratados durante el encuentro. Los gestores culturales son convocados a través de los medios de comunicación con los que dispone el MINC, redes sociales y página web institucional, a los fines de que puedan conocer la fecha, lugar y hora de los encuentros programados.**	

	<u>Evidencias:</u> **-Relatorías, fotos y publicaciones de "Calle Cultura" en el territorio nacional durante el primer semestre 2025.**	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) integra aspectos de género con la creación una Unidad de Equidad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo. A través de esta unidad, se han desarrollado capacitaciones conjuntamente con el Ministerio de la Mujer, entre ella se destaca el curso Corresponsabilidad de los Cuidados para la Sostenibilidad de la vida, que busca fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Además de los cursos Paternidad Responsable y Crianza Positiva, Acoso Laboral, Perspectiva de Género en el Servicio Público, Atención a la Diversidad. Cuidando en Equilibrio, Leche Materna y Regreso al Trabajo, Crianza y Violencia de Género. Adicional, el Ministerio de Cultura (MINC) a través de la Dirección de Recursos Humanos comparte capsulas informativas de protección medioambiental, a los fines de crear las directrices generales para el cuidado y protección del medioambiente.** **<u>Evidencias:</u>** **-Cursos organizados desde la Unidad de Equidad de Género.** **-Anuncios informativos de cuidado medioambiental en los murales y correo electrónico institucional.** **-Punto de reciclaje de botellas y tapas en la SEDE**.	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	**En la institución se garantiza la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y la Plan La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados a través del taller de formulación de PEI para el cuatrienio 2025-2028 celebrado en junio de 2024 en un evento realizado en el salón Oro del Hotel Jaragua.** **<u>Evidencias:</u>** **-Presentación usada en el Taller de Formulación PEI 2025-2028.** **-POA 2025.** **-PACC 2025.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	**El Ministerio de Cultura (MINC) implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados a través del desarrollo de los talleres de formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público para el cuatrienio 2025-2028 y Plan Estratégico Institucional 2025-2028.** **<u>Evidencias:</u>** **-Presentación usada en talleres de formulación.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Lista de participantes, fotos y videos del taller.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	**La institución elabora los planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Matriz Levantamiento y Formulación POA 2025.**	
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.	**La institución comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales a través de reuniones laborales, mesas de trabajo, publicaciones institucionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Memorias de rendición de cuentas.** **-Informes de monitoreo POA.** **-Publicación de planes anuales y estratégicos.**	
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.	**La institución realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de sus logros institucionales en todos los niveles, con los responsables de los mismos para conocer el nivel de avances alcanzados.** **<u>Evidencias:</u>** **-Matriz de seguimiento POA 2025.** **-Informe de seguimiento trimestral POA 2025.** **-Matriz de seguimiento a los Acuerdos de Desempeño trimestralmente 2025.** **-Minutas de Monitoreo 2025.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifican las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías a través de plataformas creadas para las solicitudes digitales tanto del transporte como de los materiales gastables y suministros en el MINC.** **<u>Evidencias:</u>** **-Autodiagnóstico Situacional del MINC 2025.** **-Plataforma digital de solicitudes de transporte y suministros.**	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se construye una cultura impulsada por la innovación y crea espacios para el desarrollo entre organizaciones gubernamentales y privadas a través de la formación de grupos de interés, convenidos mediante acuerdos y convenios con las mismas.** **En ese sentido, en junio de 2025, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Comisión Cultural de la Universidad APEC sostuvieron un encuentro para intercambiar y analizar sus respectivas programaciones culturales, como parte de los preparativos para la firma de un convenio interinstitucional orientado a fortalecer la formación artística y promover las industrias creativas. Para tales fines, la Máxima Autoridad Ejecutiva del MINC expresó que el tema de la**	

Documento Externo
SGC-MAP

	formación artística es un aspecto de vital importancia en la institución y que la formalización de una alianza con instituciones como la Universidad APEC es interesante y determinante en materia cultural. **Ese mismo mes, con la presencia de un público entusiasta y amante de la literatura, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Dirección de Ferias del Libro ofrecieron el conversatorio "Escribir con los cinco sentidos", a cargo de los renombrados escritores dominicanos Soledad Álvarez y Frank Báez. La actividad tuvo lugar este viernes en el Museo Nacional de Historia y Geografía, como parte de la programación oficial del Festival Benengeli 2025.** **El Benengeli es el único festival literario en lengua española que recorre los cinco continentes, con eventos en 15 ciudades del mundo: Sídney, Seúl, Budapest, Bruselas, París, Bucarest, Mánchester, Madrid, Túnez, São Paulo, Brasilia, Belo Horizonte, Caguas, Ciudad de México y Santo Domingo.** **Por otro lado, en el mes de mayo, el Ministerio de Cultura (MINC), a través del Viceministerio de Desarrollo, Innovación e Investigación Cultural, impartió en el municipio de Moca el taller titulado "Gestión cultural y económica para el desarrollo comunitario", dirigido a gestores culturales, artistas y emprendedores. Con esta iniciativa formativa, el MINC reafirma su compromiso de contribuir al fortalecimiento de las industrias culturales en las diferentes regiones del país. Cabe destacar que esta actividad es fruto de un acuerdo**	

Documento Externo
SGC-MAP

	interinstitucional entre el Ministerio de Cultura y el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME). **Así mismo, el Ministerio de Cultura, firmó un acuerdo de colaboración con la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU), con el objetivo de impulsar la promoción y difusión de la cultura en los municipios del país. El convenio, suscrito por el ministro Salcedo y el presidente de FEDOMU, Nelson Núñez, quien también es alcalde de Santa Bárbara de Samaná, contempla acciones conjuntas para fortalecer la institucionalidad cultural, fomentar la participación ciudadana y promover una gestión cultural descentralizada. La iniciativa se enmarca dentro de los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo, y busca, entre otros propósitos, fomentar el intercambio de buenas prácticas, así como establecer vínculos entre los sectores público y privado para fortalecer la creación, producción, distribución y difusión de actividades, bienes y servicios culturales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Lista de acuerdos y conversatorios nacionales e internacionales con fines formativos.** **-Lista de participantes en las capacitaciones.** **-Publicaciones de firmas de acuerdos en la página web institucional.**	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	**El Ministerio de Cultura (MINC) comunica los resultados de la organización a los grupos de interés relevantes a través del portal de transparencia institucional, desde donde se coloca**	**No se evidencia política de innovación institucional**.

	la evaluación del índice de transparencia estandarizado evaluado por la DIGEIG. Adicional, se comunican los avances de la institución en el Sistema de Administración Pública (SISMAP). **<u>Evidencias:</u>** **-Portal de transparencia Institucional.** **-Calificación General y posición en el Ranking General y de Ministerios en el SISMAP, año 2025.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte sus colaboradores, para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado, a través de la aprobación y socialización del DP-01.0-PRO-01-Protocolo para la Gestión de Solicitud y Formalización de Usos de los Inmuebles o Espacios Culturales a cargo del MINC y sus dependencias, una herramienta que establece los requerimientos y pasos a ejecutar para solicitar, formalizar y usar los inmuebles o espacios culturales que se encuentren a cargo de la institución. De igual forma, DP-01.0-PRO-02-Protocolo para uso de espacios públicos y parqueos dentro de la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte y la DP-01.0-POL-16-Política para la Gestión de Alquileres de locales destinados a la venta de alimentos y bebidas de consumo inmediato, ubicados en los espacios culturales a cargo del MINC y sus dependencias, que sirven de herramientas para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, reducir costos y procesos burocráticos dentro de la institución.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-DP-01.0-PRO-01- Protocolo para la Gestión de Solicitud y Formalización de Usos de los Inmuebles o Espacios Culturales a cargo del MINC y sus dependencias** **-DP-01.0-PRO-02- Protocolo para uso de espacios públicos y parqueos dentro de la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte.** **- Resoluciones aprobatoria de los protocolos.** **-DP-01.0-POL-16-Política para la Gestión de Alquileres de locales destinados a la venta de alimentos y bebidas de consumo inmediato, ubicados en los espacios culturales a cargo del MINC y sus dependencias.**	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados con la gestión oportuna de los recursos económicos y humanos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Planificación de Recursos Humanos en el SISMAP.** **-Plan Operativo Anual (POA) y Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2025.** **-Presupuestos aprobados por la MAE.** **-Alineación presupuesto-POA.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**El Ministerio de Cultura (MINC), través de la Dirección de Recursos Humanos, la institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de requerimientos y capacitación de personal en conjunto con las áreas tomando en cuenta estrategia de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Planificación anual de RRHH cargada al SISMAP.** **-Comunicaciones de solicitud de contratación de personal de nuevo egresado.** **-Reporte de cumplimiento de las solicitudes.** **-Carta de designación de colaborador(a).** **-Fotografías de inducción a personal de nuevo ingreso.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) a través de su Dirección de Recursos Humanos desarrolla e implementa procedimientos transparentes de los recursos humanos con criterios objetivos para el reclutamiento, la selección, promoción, remuneración y asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro y de conformidad con la Ley núm. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Manual de Organización y Funciones.** **-Manual de Cargos Típicos.** **-Comunicaciones sobre promociones, ingreso, ascensos, cambios de designación y funciones** **-Carpeta de documentos de inducción contentiva:** • **Manual de inducción.** • **Declaración de confidencialidad.** • **Descripción del cargo.** • **Carta de designación.** • **Formulario de nuevo ingreso.** • **Ficha médica.** • **Declaración de recolección de datos biométricos.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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 a través de, en el caso de las colaboradoras que están en periodo de lactancia se permite su salida una hora antes del horario establecido y se ha habilitado una Sala de Lactancia con la finalidad de promover y proteger la causa.** **Así mismo, se practica la equidad garantizando que los salarios, tanto de hombres como mujeres, que realizan funciones similares no tengan diferencias. Además de respetar las preferencias y libertades políticas de los colaboradores.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Nómina de personal** **-Sala de Lactancia habilitada.**	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones a través de la creación e implementación del Plan de Capacitación Institucional a través del ascenso de los colaboradores por merito profesional, sin importar el cargo por el cual hayan iniciado sus labores.** **<u>Evidencia:</u>** **-Comunicaciones de ascensos**.	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) promueve una cultura de desempeño, definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas con los monitoreos y presentación de minutas de los avances de acuerdos de desempeño.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos de Desempeño 2025.** **-Minuta de monitoreo de evaluación de desempeño trimestral año 2024, 2025.** **-Evaluación de Desempeño 2024.** **-Pago Incentivo por rendimiento individual 2025**.I	
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	**El Ministerio de Cultura formalizó y socializó a través de la Unidad de Equidad de Género, la Dirección de Recursos Humanos, Jurídica, Comunicaciones y el área de Estadística, la primera**	

o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	**política institucional de género, en beneficio de los colaboradores de la institución, en cumplimiento con los lineamientos del Ministerio de la Mujer. Además, a través de la Encuesta de Clima Organizacional 2025 se recopilaron datos estadísticos desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales y niveles de satisfacción, para fines de implantar mejoras en la institución. Por otro lado, en la nómina de empleados es posible segregar a colaboradores por género.** **<u>Evidencias:</u>** **-Política de Igualdad de Género.** **-Nómina y Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) implementa, apoya y promueve el desarrollo de los recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas en la institución y las habilidades y requisitos de desempeño de las personas.** **<u>Evidencias</u>*:*** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Evaluaciones de desempeño 2025.**	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se atraen y desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Capacitaciones realizadas durante el año 2025.** **-Lista de participantes en las capacitaciones.** **-Manual de Cargos Comunes y Típicos.** **-Registro de elegible órgano rector.**	
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).	**La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias en los empleados de la institución, a través de capacitaciones y talleres presenciales y a distancia realizadas conjuntamente con otras instituciones públicas y privadas.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Registro de capacitaciones virtuales realizadas.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se establecen planes de desarrollo de las competencias individuales del personal, habilidades gerenciales y personales y el desarrollo de liderazgo a través de la realización del Plan de Capacitación Institucional correspondiente al año 2025.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Registro de capacitaciones realizadas.** **-Lista de participantes en las capacitaciones.**	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se guía y apoya a los nuevos empleados a través de la inducción al personal de nuevo ingreso, que permite una efectiva orientación sobre las**	

Documento Externo
SGC-MAP

	generalidades y fines de la institución. De igual forma, con el manual de Organización y Funciones, el manual de Cargos y los procedimientos institucionales de las distintas direcciones y departamentos levantados a través del Plan de Gestión Documental, los colaboradores son dotados de las herramientas necesarias para el conocimiento de sus funciones y los procedimientos. **<u>Evidencias:</u>** **-Programa de Inducción a personal nuevo ingreso.** **-Listado de participantes en la inducción.** **-Socializaciones de documentos institucionales a los colaboradores de la institución.**	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	**La institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados a través de las promociones y/o traslados internos y externos de acuerdo con sus capacidades. Además, informa a los colaboradores sobre los concursos que realizan otras instituciones gubernamentales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Comunicaciones sobre promociones y traslados.** **-Comunicaciones sobre comisión de servicio.** **-Comunicaciones de traslados definitivos.** .	
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).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de capacitaciones a los colaboradores para desarrollar sus habilidades tecnológicas.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Lista de asistencias a las capacitaciones.**	

	-Fotografías de capacitaciones y talleres realizados.	
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.	**En la institución se planifica y capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades de inteligencia emocional, diversidad y solución de conflictos. Además, se promueven los valores éticos a todos los colaboradores de la institución través de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo Institucional a través del electrónico institucional de la Dirección de Recursos Humanos y en modalidad presencial.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Correos electrónicos informativos.** **-Certificados de capacitación, lista de asistencia** **-Actividades realizadas por la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo**.	
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.		**No se evidencia.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	**En la institución se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta mediante la realización de reuniones y mesas de trabajo que fomentan el aporte de ideas y trabajo en equipo. Adicional, la institución organiza junto a otras**	

	instituciones públicas distintos talleres, congresos y capacitaciones relacionadas a la innovación y la cultura. Además, la institución cuenta con una Política de Información y Comunicación Institucional, actualizada a su segunda versión, en donde se establece los lineamientos comunicacionales de la institución. **<u>Evidencias:</u>** **-Minuta de reuniones y lista de participantes,** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **- Lista de participantes.** **-Correos electrónicos y Circulares informativas.**	
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)).	**El Ministerio de Cultura (MINC) crea de forma proactiva un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias y desarrolla mecanismos de diálogos adecuados entre sus empleados mediante reuniones de grupos de trabajo y lluvia de ideas. Además, tiene buzones de quejas sugerencias para uso de los empleados, con procedimientos actualizados durante el último trimestre de 2024 e inicios de 2025, para dar continuidad, apoyo y seguimiento a estos procesos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Minutas de reuniones realizadas en el 2025.** **-Buzón de quejas y sugerencias.** **-Formulario y procedimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias actualizado**.	
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	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e**	

Documento Externo
SGC-MAP

identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	**implementación de actividades de mejora e innovación.** **<u>Evidencias:</u>** **-Comité Institucional de Calidad.** **-Comité SISMAP.** **-Comité NOBACI.** **-Comité SISTAP.**	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se evidencian iniciativas para el procurar el consenso/acuerdo entre los directivos/encargados y sus respectivos colaboradores sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Procedimiento de evaluación de desempeño.** **-Minutas trimestrales de monitoreo.** **-Acuerdos de desempeño.**	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) a través de la Dirección de Recursos Humanos realiza la aplicación de encuestas de clima organizacional a los empleados de todos los niveles. Los resultados, resúmenes e interpretaciones son publicados para alimentar el indicador 9.4 en el SISMAP.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informe de Encuesta de Clima Organizacional.** **-Acuse de recibo del plan de acción.**	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	**La institución asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo realizando remozamientos en la infraestructura que mejoran las condiciones físicas de la institución. Además, la Dirección de Recursos Humanos cuenta con un médico ocupacional destinado a dar atenciones médicas a**	

	los empleados que lo requieran. Adicional, el Ministerio de Cultura ha previsto la realización de la jornada anual de salud para el año 2025. **Asimismo, a través de Comité SISTAP, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública, el Ministerio de Cultura (MINC) ha dado seguimiento a una serie de acciones concernientes a la Seguridad Laboral, entre la que destacan: la colocación de un espejo cóncavo en el parqueo para evitar accidentes, la instalación de luces de emergencias dentro de las distintas oficinas, así mismo, se han realizado charlas sobre la importancia de la donación de sangre, entre otros.** **<u>Evidencias:</u>** **-Lista y fotografías de participantes en las charlas.** **-Reuniones periódicas del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP).** **-Minutas de reuniones.** **-Fotografías de espejo instalado.** **-Listado de participantes en la Jornada de Donación de Sangre.**	
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).	**La institución asegura que las condiciones de trabajo cumplan con las atribuciones conferidas en la Ley de Función Pública Núm. 41-08 y fomenta la conciliación de la vida laboral y personal, en lo concerniente al horario laboral de las colaboradoras en periodo de lactancia y otorga la licencia de paternidad durante quince (15) días.** **<u>Evidencia:</u>** **-Reporte de Licencias y permisos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad brindando atención médica a los mismos. Además, actualmente en la sede se tiene parqueo disponible para personas con discapacidad motora.** **<u>Evidencias:</u>** **-Atención médica a empleados con condiciones de salud desfavorables.** **-Parqueo para personas con discapacidad.** **-Rampa en las dependencias**	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) proporciona planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria a través de actividades y eventos de reconocimiento público a los empleados en fechas especiales, revisión y cambios de los beneficios de licencia por paternidad, homenajes a personalidades de la vida cultural, apoyo y realización de jornadas preventivas de salud.** **<u>Evidencias:</u>** **-Fotos de actividades sociales y culturales.** **-Invitaciones a eventos para todos los empleados.** **-Jornadas médicas y registro de participantes.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifican a socios claves de la sociedad civil, sector privado y del sector público, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, apertura para establecer buenas relaciones institucionales. En ese sentido, en enero de 2025, más de 200 jóvenes músicos dominicanos participaron en el programa Berklee en Santo Domingo 2025, el cual fue desarrollado por el Ministerio de Cultura (MINC) hasta el sábado 11 de enero en el recién remodelado Conservatorio Nacional de Música. En la edición de 2024 se firmó un acuerdo de articulación entre Berklee College of Music y el Ministerio de Cultura, el cual permite a los estudiantes del Conservatorio Nacional de Música transferir hasta 34 créditos académicos para continuar su formación en Berklee.** **Este año, como actividad de cierre del programa, que se realiza por sexta ocasión desde 2014, el último día se llevará a cabo un concierto protagonizado por los estudiantes. Además, los profesores de Berklee ofrecerán un recital para los participantes y el público en general. El evento también será una oportunidad única para los aspirantes a ingresar a Berklee, ya que el equipo de admisiones realizará audiciones y entrevistas**	

	para estudiantes seleccionados interesados en ser admitidos en el programa de pregrado a tiempo completo en dicho centro universitario. También se ofrecerán becas, auspiciadas por la Fundación AES Dominicana e Itabo, para aquellos que califiquen y deseen participar en el programa de verano Aspire, un curso intensivo de interpretación musical de cinco semanas. El programa Berklee en Santo Domingo sigue consolidándose como un referente de excelencia en la formación musical, reafirmando su compromiso con el talento dominicano. **Luego del cambio de gestión, en mayo de 2025, el Ministerio de Cultura (MINC) y Berklee College of Music suscribieron un acuerdo de cooperación que representa un hito en el fortalecimiento de la formación musical en el país. Esta alianza estratégica, vigente hasta noviembre de 2026, abre nuevas puertas para que jóvenes dominicanos accedan a estándares internacionales de excelencia en la enseñanza musical. El acuerdo contempla una serie de compromisos, entre los que se encuentra la implementación del reconocido método pedagógico de Berklee en instituciones de formación artística especializada del MINC, incluyendo interacciones presenciales y virtuales con artistas y docentes internacionales.** **Además, estipula la creación de vías asequibles para programas de licenciatura de Berklee y programas del Conservatorio Nacional de Música (CNM), el involucramiento de artistas y educadores en territorio dominicano en las**	

Documento Externo
SGC-MAP

	experiencias de aprendizaje, y el apoyo a iniciativas estratégicas para atraer talentos globales a dichos programas. **Una de las principales iniciativas que surgió de este convenio es el programa Berklee en Santo Domingo, un curso intensivo anual que se realiza cada mes de enero. Esta experiencia formativa permite a jóvenes músicos dominicanos conocer de primera mano el enfoque educativo de Berklee y prepararse para postular a cursar estudios en dicha institución.** **Otro aspecto importante que se dispone en el convenio es que los estudiantes puedan acceder a programas de Berklee y Berklee Online mediante la transferencia de créditos académicos tras un proceso de alineación curricular. Asimismo, el acuerdo contempla la organización de clases magistrales, clínicas remotas, programas de capacitación docente y visitas de artistas dominicanos a Berklee.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos, talleres, conversatorios y conciertos con Instituciones privadas y públicas 2025.**	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), se desarrollan 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. En ese sentido, la institución y la Comisión Cultural de la Universidad APEC avanzan hacia el acuerdo cultural interinstitucional, y para estos fines sostuvieron**	

Documento Externo
SGC-MAP

	un encuentro para intercambiar y analizar sus respectivas programaciones culturales, como parte de los preparativos para la firma de un convenio interinstitucional orientado a fortalecer la formación artística y promover las industrias creativas. Cada pilar cuenta con el seguimiento y responsabilidad de un viceministerio específico. Como ejemplo, mencionó que el Viceministerio de Patrimonio Cultural trabaja actualmente en el levantamiento de espacios culturales emblemáticos en todo el territorio nacional. Por su parte, el rector de la Universidad APEC, expresó su agradecimiento al titular de Cultura por su disposición a consolidar esta alianza estratégica, destacando la importancia de fomentar iniciativas conjuntas en el ámbito cultural y educativo. **En otro orden, el ministro de Cultura firmó un acuerdo de colaboración con la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu), con el objetivo de impulsar la promoción y difusión de la cultura en los municipios de todo el país. El convenio, suscrito por el ministro Salcedo y el presidente de Fedomu, Nelson Núñez, quien también es alcalde de Santa Bárbara de Samaná, contempla acciones conjuntas para fortalecer la institucionalidad cultural, el cuidado medioambiental, fomentar la participación ciudadana y promover una gestión cultural descentralizada.** **<u>Evidencia:</u>** **-Lista y registro de acuerdos instituciones entre el Ministerio de Cultura (MINC) y las instituciones privadas y públicas, en el año 2025.**	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se define el rol y las responsabilidades de cada socio, a través de los acuerdos firmados entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y las distintas ONGS. Este año se han firmado acuerdos de cogestión con cinco (5) Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), donde se incluyen los roles, responsabilidades y se revisan y monitorean los avances de cumplimiento de los mismos. Las ASFL a los que se hace referencia son: Fundación Bonao para la Cultura, Inc., Fundación Presidente Ramón Cáceres, Inc., Patronato Trampolín Museo Infantil, Inc., Fundación Patronato Cueva de las Maravillas, Inc., Patronato de la Casa del General Gregorio Luperón, Inc.) en cumplimiento con la Ley 122-05 de Fomento y Promoción de las asociaciones sin fines de lucro y la Resolución CASFL Núm. 23-2024, que aprueba la estrategia para fortalecer y eficientizar la inversión pública destinada a los proyectos de las ASFL, orientándolos a los planes de acción del MINC, para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible. Actualmente se encuentran en proceso de certificación por parte de la Contraloría General de República.** **<u>Evidencias:</u>** **- Lista de acuerdos entre el MINC y ASFL durante el 2025, con monitoreos de seguimiento.**	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	**En la institución se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado, a través de la formación mediante acuerdos y convenios con las mismas. En ese sentido, en mayo de 2025, el Ministerio de Cultura (MINC) y Berklee College of Music suscribieron un acuerdo de cooperación que representa un hito en el fortalecimiento de la formación musical en el país. Esta alianza estratégica, vigente hasta noviembre de 2026, abre nuevas puertas para que jóvenes dominicanos accedan a estándares internacionales de excelencia en la enseñanza musical. El acuerdo contempla una serie de compromisos, entre los que se encuentra la implementación del reconocido método pedagógico de Berklee en instituciones de formación artística especializada del MINC, incluyendo interacciones presenciales y virtuales con artistas y docentes internacionales.** **Además, estipula la creación de vías asequibles para programas de licenciatura de Berklee y programas del Conservatorio Nacional de Música (CNM), el involucramiento de artistas y educadores en territorio dominicano en las experiencias de aprendizaje, y el apoyo a iniciativas estratégicas para atraer talentos globales a dichos programas.** **Una de las principales iniciativas que surgió de este convenio es el programa Berklee en Santo Domingo, un curso intensivo anual que se realiza cada mes de enero. Esta experiencia formativa permite a jóvenes músicos dominicanos conocer de primera mano el enfoque educativo de Berklee**	

Documento Externo
SGC-MAP

	y prepararse para postular a cursar estudios en dicha institución. **De igual forma, la institución firmó un acuerdo de colaboración con la Federación Dominicana de Municipios (Fedomu), con el objetivo de impulsar la promoción y difusión de la cultura en los municipios de todo el país. El convenio, suscrito por el ministro de Cultura y el presidente de FEDOMU, quien también es alcalde de Santa Bárbara de Samaná, contempla acciones conjuntas para fortalecer la institucionalidad cultural, fomentar la participación ciudadana y promover una gestión cultural descentralizada.** **<u>Evidencias:</u>** **-Lista de acuerdos/convenios nacionales e internacionales con fines formativos.** **-Lista de capacitaciones programadas y realizadas.** **-Publicaciones de firmas de acuerdos en www.cultura.gob.do**	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	**El Ministerio de Cultura 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. La institución gestiona la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley núm. 340-06 sobre y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.** **De igual forma, A través del Código de Ética Institucional, el Ministerio de Cultura (MINC)**	

Documento Externo
SGC-MAP

	emite las directrices sobre cómo enfrentar casos de conflictos de intereses. **<u>Evidencias:</u>** **- Capsulas informativas sobre ética.** **-Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.** **- Código de Ética Institucional.** **- Publicaciones de los procesos de compras en el portal de transparencia y portal transaccional.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) garantiza la transparencia mediante el cumplimiento de la Ley de Libre Acceso de Información Pública núm. 200-04, publicando las informaciones referentes a la Institución, Plan Estratégico Institucional (PEI), Estructura Organizativa actualizada, informes, procesos en su Portal de Transparencia, ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do/transparencia. Por otro lado, la institución incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la institución mediante la colocación de buzones para sugerencias y quejas, encuesta de satisfacción ciudadana realizadas anualmente a los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución, este año, a los servicios Expedición de carnet y certificado de locutor y Renovación de**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Carnet de locutor, ofrecidos por la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y formularios de contacto digital en la página web de la institución. **<u>Evidencias</u>:** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.** **- Buzones de quejas y sugerencias colocados.** **-Página web institucional www.cultura.gob.do** **-Evaluación del Portal de Transparencia. OAI.** **-Memoria institucional 2024, PEI 2025.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización mediante la colocación de buzones para sugerencias y quejas, encuesta de satisfacción ciudadana realizadas anualmente a los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución, este año, a los servicios ofrecidos en la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y formularios de contacto digital en la página web de la institución**. **<u>Evidencias:</u>** -**Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.** **- Buzones de quejas y sugerencias colocados.** **-Página web institucional www.cultura.gob.do**	
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.	**La institución define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes mediante el cumplimiento a las atribuciones conferidas en el Decreto núm. 694-09 que establece el Sistema 311 de Atención Ciudadana, incluyendo en su Portal de**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Transparencia un enlace al Sistema 311. De igual forma, se encuentra establecido el procedimiento de encuesta de satisfacción de los ciudadanos a través del servicio brindado en la Oficina de Acceso a la Información de la institución. **Además, desde la División de Estadística perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo se recopilan datos estadísticos sobre los participantes a eventos institucionales segmentados por género, lugar de procedencia, nacionalidad y ocupación.** **<u>Evidencias:</u>** **- Portal 311.** **- Encuesta de satisfacción de los ciudadanos 2025.** **- Procedimiento de encuesta de satisfacción OAI.**	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con su catálogo de servicios disponible en la página web institucional. De igual forma, la institución desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los ciudadanos y clientes los servicios disponibles en el Observatorio Nacional de Servicios Públicos, en cumplimiento del indicador 1.5 Transparencias en las Informaciones de Servicios y Funcionarios del SISMAP.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional www.cultura.gob.do** **- Portal SISMAP.**	**No se evidencia Carta Compromiso de Servicios al Ciudadano.**

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	**La gestión financiera del Ministerio de Cultura (MINC) se encuentra alineada con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), de forma eficiente y eficaz, a través de su presupuesto general. Además, la Institución cumple con las normativas establecidas en la Ley sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones núm. 340-06 y sus modificaciones.** **<u>Evidencias:</u>** **-Presupuesto institucional. PEI y POA institucional.** **-Informes de ejecuciones presupuestarias**.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	**El Ministerio de Cultura (MINC) evalúa los riesgos de las decisiones financieras con la implementación de la Metodología y Política para la Valorización y Administración de Riesgos (VAR), versión 2 y el procedimiento de Revisión y Fiscalización para el control interno. De igual forma, la institución anualmente elabora un presupuesto institucional equilibrado que integra los objetivos financieros y no financieros de la institución y que cuenta con la aprobación de su Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).** **<u>Evidencias:</u>**	

	-Política y Metodología de Valoración de Riesgos y procedimientos de Revisión y Fiscalización. -**Presupuesto institucional aprobado por la MAE**.	
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.	**La institución asegura la transparencia financiera y presupuestaria por medio de la publicación del presupuesto y la ejecución presupuestaria, través de su Oficina de Acceso a la Información (OAI), quien está designado para publicarlas informaciones financieras y presupuestarias, garantizando el acceso a la población y a las partes interesadas.** **<u>Evidencias:</u>** **-Portal de Transparencia www.cultura.gob.do/transparencia** **-Evaluación del índice de transparencia estandarizado**.	
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).	**La institución asegura la gestión rentable, eficiente y ahorrativa de los recursos financieros, a través del cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley del Sistema de Administración Financiera del Estado Núm. 5-07, la Ley de Control Interno Núm. 10-07, la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Pública No. 423-06, la Ley que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental Núm. 126-01.** **En adición, el MINC mediante la herramienta SIGEF, integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina y Control de Bienes La**	

	institución asegura la gestión rentable, eficiente y ahorrativa de los recursos financieros, a través del cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley del Sistema de Administración Financiera del Estado Núm. 5-07, la Ley de Control Interno Núm. 10-07, la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Pública Núm. 423-06, la Ley que crea la Dirección General de Contabilidad Gubernamental Núm. 126-01. **En adición, el Ministerio de Cultura (MINC) mediante la herramienta SIGEF, integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina y Control de Bienes.** **<u>Evidencia:</u>** **-Impresión de pantalla en el SIGEF, mayo 2025.**	
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.).	**El Ministerio de Cultura (MINC) trabaja de manera coordinada con los Órganos Rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE) en la elaboración de su presupuesto institucional. Con el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo coordina el presupuesto plurianual. Con la DIGEPRES, trabaja el presupuesto físico y por resultados.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informes de presupuestos de proyectos.** **-Ejecución presupuestaria. PACC, POA, PEI**.	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con un mapa de macroprocesos y un organigrama institucional, que define la estructura organizativa de las responsabilidades financieras y administrativas. Las decisiones de control recaen sobre la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa.** **Los mecanismos de control interno del sistema financiero del Ministerio de Cultura (MINC) se gestionan mediante el cumplimento de las normativas establecidas por el Gobierno Dominicano, tal como la Ley de Control Interno Núm. 10-07, la Ley que establece el Sistema de Administración Financiera del Estado Núm. 5-07, entre otros.** **<u>Evidencias:</u>** **-Actualización de la estructura organizativa MINC.** **-Políticas y Procedimientos de la Dirección Financiera actualizados en 2025.** **-Informes financieros 2025**.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se han creado iniciativas y mecanismos centrados en el aprendizaje, alineados a la estrategia y los objetivos operativos, que apoya el desarrollo de sistemas y procesos que gestiona, almacena, administra y evalúa la información y el conocimiento de la Institución, a los fines de salvaguardar su resiliencia y flexibilidad. Para mejorar la eficiencia de las áreas, se ha desarrollado la aplicación de automatización interna SIAFMINC, con el cual se puede realizar el registro de personal y control de asistencia, impresión de carnet de los empleados, el registro y control del almuerzo de los empleados, registro de ausencias de los empleados (sea por permisos o licencias), control de suministro y material gastable. En adición, se cuenta con una página web institucional y redes sociales para la difusión de la información institucional.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional, www.cultura.gob.do** **-Política de Comunicación Institucional, versión 2.** **-Redes sociales institucionales.** **-SIAFMINC.**	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	**La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, a través de la Política de Información y Comunicación**	

	Institucional, en su 2da. versión, garantizando que sus sistemas de información sean capaces de procesar y transformar los datos recibidos, hacerlos relevantes, con información de utilidad y de verdadero valor para ella, de manera que se puedan alcanzar los objetivos de información establecidos por la institución, para generar información actualizada y oportuna, integra, accesible, protegida, verificable y custodiada de forma oportuna y adecuada en la institución. **<u>Evidencias:</u>** **-Levantamiento y síntesis periodísticas.** **-Política de Información y Comunicación.** **-Ejecución de los planes de comunicación institucional.**	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	**El Ministerio de Cultura (MINC) aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la institución y potenciar las habilidades digitales, a través de formularios de solicitudes de servicios en línea, ofrecidos por la institución, en la página web institucional. Adicional, el MINC da seguimiento y respuesta oportuna a los servicios solicitados que apliquen a través del correo electrónico institucional.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional www.cultura.gob.do.** **-Correo electrónico de seguimiento a servicios**.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para**	

Documento Externo
SGC-MAP

	obtener aportes creativos, a través de capacitaciones colaborativas con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) e Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2025.** **-Contratos de capacitaciones Interinstitucionales.** **- Fotografías y registro de capacitaciones.** **-Publicaciones de capacitaciones en página web y redes sociales institucionales.**	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		**No se evidencia**.
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se han desarrollado canales internos, vía correos electrónicos, circulares, talleres, webinar, encuentros interdepartamentales, buzones y comités, para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.** **<u>Evidencias:</u>** **-Murales Informativos. Circulares.** **-Correos electrónicos informativos,** **-Política de Información y Comunicación.** **-Plan de Comunicación Interna 2025.**	
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.	**La institución asegura el acceso e intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas, mediante la Política de Información y Comunicación, versión 2 donde quedan establecido los canales de**	

	comunicación internas y externas a través de los cuales se suministran las informaciones de interés público. Adicional, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad. **<u>Evidencias:</u>** **-Política de Información y Comunicación, II.** **-Canales de comunicación (correo electrónico, redes sociales, teléfono).** **-Página web institucional, www.cultura.gob.do.**	
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.	**El Ministerio de Cultura tiene implementado un acuerdo de confidencialidad y lleva el registro de salidas de colaboradores indistintamente del motivo de la misma, así mismo, las salidas son notificadas, tanto al área de Seguridad, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), Dirección Administrativa, como al supervisor(a) inmediato. De igual forma, los colaboradores que dejen de pertenecer a la institución deben completar un formulario de Descargo de Personal, en donde deberán entregar y hacer constancia de entrega de todos los insumos y equipo recibidos de la institución para el desarrollo de sus funciones, incluido carnet de identificación, flota, tarjeta de combustible, equipos electrónicos y cargadores de los mismos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos de confidencialidad firmados.** **-Registro de salidas.** **-Correos de notificación.**	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	**En el Ministerio de Cultura se diseña la gestión de la tecnología en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la Institución a través de plataformas digitales de solicitud de transporte.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plataforma de transporte.** **-Licencia de Office 365**.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		**No se evidencia el monitoreo y evaluación de la rentabilidad.**
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.).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes a través del control de acceso biométrico de la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **- Control de acceso Biométrico.**	
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.	**La institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación a través de las herramientas del paquete de Microsoft Office 365.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional.** **- Microsoft Office 365.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**La institución aplica las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar los servicios internos y externos y proporcionando solicitudes de servicios en línea de una manera inteligente, a través de formularios digitales en la página web institucional. Además, a través de la página web institucional, en la sección de contactos, se pueden realizar sugerencias, quejas, solicitar información de interés y recoger opiniones de los usuarios. También, los servicios publicados tienen informaciones pertinentes sobre sus requisitos, costos y horarios de prestación y se pueden solicitar en línea. Adicional, los mismos pueden ser evaluados por los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción colocada en el perfil de cada servicio, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Este año, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana que alimenta el SISMAP fue realizada vía digital en la nueva plataforma creada por el MAP a los fines de alcanzar al mayor número de personas, en tiempo real y dando uso a las nuevas innovaciones.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional: www.cultura.gob.do** **-Servicios MINC publicados en la página web.** **-Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 digital.**	
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.		**No se evidencia**.

Documento Externo
SGC-MAP

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.		**No se evidencia**.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones realizando remozamientos y visitas periódicas de evaluaciones de la estructuras arquitectónicas, necesidades de mantenimiento, equipos eléctricos y tecnológicos para poder anticipar necesidades y evitar deterioros inesperados donde se han realizado la colocación de cortinas, toldos, pintura, mobiliarios, impermeabilización, iluminación, aires acondicionados, entre otras. Adicional, garantiza el suministro de energía con la instalación de una planta eléctrica para dar abastecimiento en la institución, en caso de fallas en el servicio eléctrico. También, la institución ofrece provisión de los equipos, medios de transporte, mobiliarios, equipos electrónicos y materiales para el buen funcionamiento de las labores de la institución.** **Evidencias:** **-Flotilla de vehículos de la institución.** **-Inventario de Activos Fijos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Lista de equipos electrónicos. **-Fotos de las remodelaciones en las dependencias.** **-Facturas de compras.**	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	**El Ministerio de Cultura (MINC) proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes, realizando remozamientos programados, que buscan mejorar la infraestructura de las oficinas de la SEDE y de varias dependencias para contribuir a mejorar las condiciones de las instalaciones físicas.** **Evidencia:** **-Fotos de las remodelaciones en las dependencias.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con prácticas de mantenimiento y revisión para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la infraestructura, equipos técnicos, mobiliarios e instalaciones eléctricas. Además, se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo periódico para garantizar la durabilidad y correcto funcionamiento de las unidades de transporte y equipos electrónicos y eléctricos de la institución.** **Por otro lado, el Ministerio de Cultura (MINC), gestiona sus activos físicos mediante las normativas establecidas en la Ley No. 1832, sobre Bienes Nacionales. También, realiza prácticas de mantenimiento preventivo y correctivos de las unidades de acondicionadores de aire, generadores eléctricos, sistema de bombeo de**	

Documento Externo
SGC-MAP

	agua y otros recursos energéticos para asegurar su ciclo de vida útil. **<u>Evidencias</u>*:*** **-Política de Activos Fijos.** **-Instructivo Alta Adquisición de bienes.** **-Instructivo Baja de Bienes.** **-Instructivo Operación CDE UPS Bypass.** **-Informes / Administrativa. Facturas.**	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	**El Ministerio de Cultura (MINC) asegura brindar un valor agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad a través de realización de actividades recreativas y culturales abiertas al público en la Plaza de la Cultura realizadas durante los fines de semana. Además, a través de la creación de los protocolos para la gestión de solicitud y formalización de usos de los inmuebles o espacios culturales a cargo del Ministerio de Cultura y sus dependencias, para uso de espacios públicos y parqueos dentro de la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte y de Convivencia Bienestar y Seguridad para el personal de la FILSD, la institución busca ofrecer seguridad, calidad y eficiencia a la comunidad.** **<u>Evidencias:</u>** **-Invitación vía correo electrónico y redes sociales** **-Fotos de las actividades realizadas.** **-Protocolo para la gestión de solicitud y formalización de usos de los inmuebles o espacios culturales a cargo del MINC y sus dependencias.**	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, realizando los mantenimientos y chequeos periódicos necesarios para garantizar la durabilidad y correcto funcionamiento de las unidades de transporte, aires acondicionados y otros recursos energéticos para asegurar de su vida útil.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informes, recursos enérgicos, Facturas Recepciones de trabajos realizados y especificaciones técnicas**.	**-No se han implementado sistemas de energía renovable para reducir la dependencia de fuentes convencionales ni para disminuir el impacto ambiental.** **-No se han mejorado los protocolos de mantenimiento de la flota vehicular y equipos, lo que limita la extensión de su vida útil y eficiencia.**
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).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. Su ubicación es de fácil acceso vía transporte público. Las instalaciones de la SEDE cuentan con acceso a aparcamiento adecuado. Para ofrecer una mayor capacidad de aparcamiento de vehículos, se realizó una remodelación del parqueo, garantizando así la adecuada accesibilidad física tanto a los empleados como a los ciudadanos/clientes.** **<u>Evidencias:</u>** **-Fotos remodelación parqueo.** **-Foto/croquis ubicación SEDE**.	**No se ha mejorado la señalización interna y externa, lo que dificulta el acceso y la navegación dentro de las instalaciones.**

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves a través del Plan de Gestión Documental 2025. De igual forma, en la institución se realizó la actualización del Mapa de Macroprocesos Institucional, dando cumplimiento al indicador 01.3 Estandarización de procesos en el SISMAP. De igual forma fueron actualizados los componentes de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)** **Evidencias:** **- Plan de Gestión Documental 2025.** **-Protocolos, procedimientos, manuales, formularios y políticas institucionales creadas.** **-Manual de Inducción Institucional, versión II.**	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	**El Ministerio de Cultura (MINC), a través del Departamento de Gestión de la Calidad ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de entrevista que facilitan la identificación de los procesos, sus procesos y descripción de las actividades que conllevan, ofreciendo asistencia a los dueños de procesos**	

	entrevistados para mayor claridad y agilidad en el levantamiento de información. **De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.** **<u>Evidencias:</u>** **-Formulario de Procedimientos Institucionales.** **-Formulario de Manuales, Políticas y Solicitud de cambios en procedimientos MINC.** **-Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final.** **-Documentación institucional formalizada y socializada.**	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	**La institución analiza y evalúa los procesos y los riesgos a través de la Metodología y Política de la Valorización y Administración de Riesgos (VAR), versión II, actualizada en el primer trimestre del año 2025, para fines de cumplimiento en la prevención y subsanación de riesgos. Por otro lado, en el Ministerio de Cultura (MINC) se asignan los recursos necesarios, conforme al nivel de importancia que tiene los procesos para lograr los objetivos establecidos por la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-POA, PEI y Presupuesto Institucional 2025.**	

	-Metodología VAR, versión II. **-Monitoreo trimestrales de avances del POA.**	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	**En la institución los procesos son identificados y asignados a los propietarios de los mismos, asignándoles sus responsabilidades y competencias tanto en los procedimientos, como en los Manual de procedimientos de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Manual de Políticas y procedimientos MINC.**	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	**Con el Plan de Gestión Documental del año 2025 se han simplificado los procesos de forma regular, documentando y formalizando los procedimientos y a su vez actualizando los procedimientos en estatus obsoletos. Además, de acuerdo a la Política de Gestión Documental de la institución y el formulario de cambios de procedimiento se estable el tiempo en que deben actualizarse las documentaciones institucionales del ministerio.** **<u>Evidencias:</u>** **-Documentos institucionales creados.** **-Política de Gestión Documental.** **-Formulario de cambios procedimientos**.	
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.	**El Ministerio de Cultura impulsa la innovación y optimización de procesos, al crea, estandarizar, socializar y ejecutar los protocolos institucionales DP-01.0-PRO-01-Protocolo para la Gestión de Solicitud y Formalización de Usos de los Inmuebles o Espacios Culturales a cargo del MINC y sus dependencias, una herramienta que establece los requerimientos y pasos a ejecutar para solicitar, formalizar y usar los inmuebles o espacios culturales que se encuentren a cargo de la**	

	institución. De igual forma, DP-01.0-PRO-02-Protocolo para uso de espacios públicos y parqueos dentro de la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte y la DP-01.0-POL-16-Política para la Gestión de Alquileres de locales destinados a la venta de alimentos y bebidas de consumo inmediato, ubicados en los espacios culturales a cargo del MINC y sus dependencias, que sirven de herramientas para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, reducir costos y procesos burocráticos dentro de la institución. **<u>Evidencias:</u>** **-Protocolos institucionales estandarizados y socializados durante los años 2024-2025.**	
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.).	**La institución da cumplimiento tanto a los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMA) como de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Indice de Control Interno (ICI).** **<u>Evidencias:</u>** **-Calificaciones en los sistemas de monitoreo y evaluación que regulan la Administración Pública.** **-SISMAP, corte junio 2025.** **-NOBACI, corte 1er cuatrimestre de 2025.**	**No se tiene evidencia de Carta al Compromiso del Ciudadano.**
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		**No se tiene evidencia.**

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	**La institución involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad a través de buzones de quejas y sugerencias y de la aplicación anual de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, mediante la cual se mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés. Adicional, los servicios de la institución que están colocados en la página web institucional, pueden ser evaluados de forma virtual a través de un enlace para tales fines, con el fin de que los usuarios expresen sus niveles de satisfacción y con ello poder mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Encuesta de satisfacción ciudadana 2025.** **-Buzón de quejas y sugerencias, con sus protocolos, procedimientos y formularios actualizados.**	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	**El Ministerio de Cultura utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano, que cumpla con sus demandas bajo el principio de una sola vez a través de la formalización y optimización de los protocolos institucionales DP-01.0-PRO-01-Protocolo para la Gestión de Solicitud y Formalización de Usos de los**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Inmuebles o Espacios Culturales a cargo del MINC y sus dependencias, una herramienta que establece los requerimientos y pasos a ejecutar para solicitar, formalizar y usar los inmuebles o espacios culturales que se encuentren a cargo de la institución. De igual forma, DP-01.0-PRO-02-Protocolo para uso de espacios públicos y parqueos dentro de la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte y la DP-01.0-POL-16-Política para la Gestión de Alquileres de locales destinados a la venta de alimentos y bebidas de consumo inmediato, ubicados en los espacios culturales a cargo del MINC y sus dependencias, que sirven de herramientas para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, reducir costos y procesos burocráticos dentro de la institución. **<u>Evidencias:</u>** **-Protocolos institucionales estandarizados y socializados durante los años 2024-2025.**	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) mantiene y aplica la diversidad y gestión de género, identificando y satisfaciendo expectativas de los ciudadanos. En ese contexto, a través de la Unidad de Equidad de Género se han propiciado encuentros con ASFL del sector cultural, coordinado actividades lúdicas y artísticas en la cárcel de Najayo Mujeres, y se han creado políticas de igualdad de género que buscan potenciar la equidad tanto de cara a los colaboradores como a los ciudadanos del país.** **<u>Evidencias:</u>** **-Política Institucional de Igualdad de Género.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Fotos y lista de participantes de actividades organizadas y/o coordinadas por la Unidad de Equidad de Género del Ministerio de Cultura.	
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, tablones de anuncios en Braille y audio).	**La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la institución, a través de su página web institucional, donde queda establecidos los horarios flexibles de trabajo de la SEDE y las dependencias. Además, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad. Adicional, los documentos institucionales son presentados en formato impreso y digitales, las oficinas están debidamente identificadas con carteles y los museos cuentan con audio guías en diferentes idiomas, para la mayor accesibilidad a los visitantes extranjeros o no videntes.** **Evidencias:** **-Página web institucional, www.cultura.gob.do** **-Audio guías en museos.** **-Documentaciones en formatos digital y papel.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se coordinan y ajustan procesos dentro de la institución y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio, para satisfacer las necesidades de las partes interesadas a través de acuerdos y convenios con otras instituciones del país, tanto gubernamentales como privadas.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Convenios/acuerdos de capacitaciones con instituciones públicas (INAP, INFOTEP).** **-Acuerdos y convenios interinstitucionales 2025.**	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) maneja sus registros institucionales a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera y mantiene interacción e intercambio con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.** **<u>Evidencia:</u>** **-SIGEF.**	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con grupos de trabajo tanto para trabajar con las organizaciones externas como para trabajar con proveedores de servicios.** **<u>Evidencias:</u>** **-Comité Institucional de Calidad, Comité NOBACI, SISTAP, Comité de Compras y contrataciones y Comité de Buzón de Quejas y Sugerencias.**	
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.	**El Ministerio de Cultura incorpora condiciones adecuadas para que los empleados creen procesos interorganizacionales, que contribuyan al logro de los objetivos misionales de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Actualización de Macroproceso institucional.** **-Ejecución del Plan de Gestión Documental 2025.** **-Actualización y estandarización de procedimientos de áreas transversales.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**En la institución se acuerdan estándares comunes, para facilitar el intercambio de servicios compartidos y datos, que coordinan procesos de la misma cadena de entrega en toda la institución y con socios clave en los sectores público, privado y de oenegés.** **<u>Evidencias:</u>** **-Estandarización de procesos institucionales.** **-Flujogramas de procesos actualizados.** **-Mapa de macroprocesos institucional.** **-Lista de convenios/acuerdos con instituciones públicas, privadas y ONG del sector cultural.**	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	**La institución utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados. En ese sentido, el Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, ha firmado en el mes de mayo 2025 acuerdos de cogestión con cinco (5) Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), entre ellas: Fundación Bonao para la Cultura, Inc., Fundación Presidente Ramón Cáceres, Inc., Patronato Trampolín Museo Infantil, Inc., Fundación Patronato Cueva de las Maravillas, Inc., Patronato de la Casa del General Gregorio Luperón, Inc.) en cumplimiento con la Ley 122-05 de Fomento y Promoción de las asociaciones sin fines de lucro y la Resolución CASFL Núm. 23-2024, que aprueba la estrategia para fortalecer y eficientizar la inversión pública destinada a los proyectos de las ASFL, orientándolos a los planes de acción del MINC, para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	En el mes de mayo de 2025, la vicepresidenta de la República Dominicana junto al ministro de Cultura, encabezaron el acto de inauguración del remodelado Centro de la Cultura de Santiago. En el acto de inauguración estuvieron presentes el ministro de Obras Públicas y Comunicaciones; la gobernadora provincial; el alcalde de la ciudad, y el presidente de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, entre otras personalidades de la vida social y política de Santiago. **Esta intervención forma parte del Plan de Recuperación del Centro Histórico y Cultural de Santiago de los Caballeros.** **Por otro lado, con el objetivo de impulsar el desarrollo cultural y fortalecer la identidad de Santo Domingo Este, el ministro de Cultura, y el alcalde del municipio, firmaron un acuerdo interinstitucional que permitirá la apertura de una Escuela de Música y Bellas Artes en dicha localización. El acuerdo estipula esfuerzos para promover la cultura en el municipio aportando El Ministerio profesores y un coordinador de la Dirección General de Bellas Artes para la Academia de Música. Por su parte el Ayuntamiento de Santo Domingo Este facilitará una extensión de la Academia de Música en la Parada de la Cultura, donde cederá 6 aulas y proveerá los instrumentos musicales. Así mismo, el ministro de Cultura, encabezó la primera sesión del Consejo Nacional de Cultura (CNC), en la que compartió los lineamientos estratégicos de su gestión y lideró importantes decisiones que buscan revitalizar el**	

Documento Externo
SGC-MAP

	funcionamiento del principal órgano rector de la política cultural dominicana. Un logro relevante destacado durante la sesión fue la elección de la República Dominicana como miembro del Comité de Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO, para el período 2024-2028, lo que representa un importante reconocimiento internacional. **<u>Evidencia:</u>** **-Lista y fotos de firmas de convenios/acuerdos con Instituciones privadas y públicas. 2025**	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	**En cuanto a la imagen global y reputación pública el Ministerio de Cultura (MINC) se evidencia de manera positiva al obtener la calificación de 87.58% en el índice de satisfacción ciudadana de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, aplicada a los servicios de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía.** **<u>Evidencias:</u>** **-Índice de Satisfacción Ciudadana / SISMAP.**	

	-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.	
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).	**La institución está orientada a dar un trato profesional, amable, equitativo y oportuno a los ciudadanos que requieran de sus productos, servicios o informaciones en general. Tomando en cuenta los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2025, los ciudadanos encuestados calificaron la dimensión empatía con un promedio de 87.31%, validando que la institución le ofrece claridad en la información, trato personalizado y flexibilidad. En la dimensión de fiabilidad, el promedio de satisfacción obtenida es de 88.58%, cuyo enfoque es la confianza transmitida al ciudadano en el servicio brindado.** **Evidencia:** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.**	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	**La institución mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana. Este año, se tomaron en cuenta los servicios ofrecidos en la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía. Como parte del proceso, cuando los resultados de insatisfacción son relevantes, se realiza un plan de acción tomando en cuenta las áreas de mejoras y/o necesidades detectadas en los resultados obtenidos.**	

	<u>Evidencias:</u> **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.** **-Planes de acción de mejora 2025.**	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	**El Ministerio de Cultura (MINC) pública todas las informaciones de carácter público a través de la página web institucional www.cultura.gob.do/transparencia. En el índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG la institución obtuvo una calificación de 97.92% en el corte de abril 2025. Además, la institución obtuvo un 84.99% en el indicador de Uso de Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. trimestre del año 2025.** **<u>Evidencia:</u>** **-Indice de transparencia estandarizado, abril 2025.** **-Evaluación SISCOMPRAS. 1er. trimestre 2025.** **https://www.dgcp.gob.do/siscompras/**	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo un 97.92% al mes de abril del 2025 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.** **Además, el MINC obtuvo un 84.99 en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2025.** **<u>Evidencias:</u>** **-Indice de transparencia estandarizado, abril 2025.** **-Evaluación SISCOMPRAS. 1er trimestre 2025.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	**El Ministerio de Cultura (MINC) es confiable en los servicios que ofrece, ya que según la valoración de los ciudadanos encuestados obtuvo un 88.58% en la dimensión de fiabilidad.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.**	
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.).	**La accesibilidad a los servicios físicos y digitales del Ministerio de Cultura (MINC) es percibida con satisfacción por los ciudadanos, calificando la dimensión elementos tangibles con 87.31% promedio del índice de satisfacción general y un 88.05% en la dimensión empatía, en lo que respecta al horario de atención al público. Además, los ciudadanos consideran que la institución está ubicada con fácil acceso al transporte público, y sus dependencias poseen acceso para personas con discapacidad. Los servicios, horarios de prestación, costos, modalidades, requerimientos o requisitos, tiempo de realización y procedimientos de los servicios están claramente identificados y publicados en la página web institucional www.cultura.gob.do, de fácil acceso al público en general.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional/ servicios.** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025**.	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	**En la dimensión de capacidad de respuesta de la OAI, la institución obtuvo el 100% de las solicitudes recibidas fueron respondidas antes de los quince (15) días de plazo que indica la Ley núm. 200-04. Mientras que en la dimensión capacidad de respuesta de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, la institución obtuvo una valoración global de 86.36%, evidenciando la alta satisfacción de los ciudadanos a la agilidad de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Estadísticas primer trimestre AOI.** **-Plataforma de SAIP.** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025**	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	**En las actividades primordiales del Ministerio de Cultura (MINC), durante el año 2025 se recopilaron información estadística acerca de los participantes, incluyendo datos sobre género, edad, nivel educativo, si tiene alguna discapacidad, lugar de residencia y otras variables pertinentes según la naturaleza de la actividad en cuestión. Este proceso tuvo como objetivo la toma de decisiones para mejorar la experiencia de los participantes.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informe de Calle Cultura San Francisco de Macorís, 2025.** **-Informe estadístico Desfile de Carnaval 2025.** **-Informe de Feria Internacional del Libro 2024** **-Informe de Festival Nacional de Teatro (FENATE).**	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Capacidad de la organización para la innovación.		**No se tiene evidencia**.
6) Agilidad de la organización.	**En la dimensión capacidad de respuesta de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, la institución obtuvo una valoración global de 87.58%, evidenciando la alta satisfacción de los ciudadanos a la agilidad de la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025**.	
7) Digitalización en la organización.	**El 87.58% está satisfecho con el servicio recibido por el Ministerio de Cultura (MINC) vía digital, donde un 88.58% de los ciudadanos consideró mejor el servicio recibido.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.**	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. 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)**.**	**En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025, que da cumplimiento al SISMAP, las valoraciones obtenidas en relación al tiempo de espera son:**	

	El 86.36% de los ciudadanos encuestados valoran satisfactoriamente la capacidad de respuesta del servicio recibido por la institución. **<u>Evidencia:</u>** **-Informe encuesta satisfacción ciudadana 2025.**	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) a través del portal 311 y el buzón de quejas y sugerencias, durante el primer trimestre del año 2025, recibió un total de una (1) reclamación; la cual fue remitida porque la institución no era el organismo correspondiente.** **<u>Evidencias:</u>** **-Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones**.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		**No se evidencia.**
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		**No se evidencia.**

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.	**En el Ministerio de Cultura, través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), se encuentran disponibles dos (2) correos electrónicos, el portal del 311, el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el buzón institucional de quejas y sugerencias. A través de estos canales de comunicación se han recibido un total de 59 solicitudes de información durante el año 2024, según desglose:**	

	- 57a través del SAIP **- 2 a través del Portal 311** **<u>Evidencias:</u>** **- Portal 311.** **- Portal SAIP.** **- Relación solicitudes de información.** **- Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones.**	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	**El Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo un 97.92% al corte del mes de abril del 2025 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG. Además, el MINC obtuvo un 84.99% en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) del 1er. Trimestre 2025.** **E<u>videncias</u>:** **-Indice de transparencia estandarizado, abril 2025.** **- Evaluación SISCOMPRAS. 1er. Trimestre 2025.**	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	**En la institución se ha obtenido los siguientes indicadores de gestión en el 1er. Semestre 2025:** **SISMAP - 86.39%** **SISCOMPRAS - 84.99%** **NOBACI - 83.32%** **CAF - 100%** **Indice de satisfacción Ciudadana 87.58% 2025** **<u>Evidencias:</u>** -**Resultados en portales del SISMAP, SISCOMPRAS y NOBACI.**	

4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	**El Ministerio de Cultura (MINC) dispone de tres (3) conjuntos de datos en el Portal de Datos Abiertos en formatos reutilizables (ODS, CSV y Excel). De igual forma en el Portal de Transparencia se dispone de información en formatos abiertos, los cuales son medidos a través de la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG en la cual el MINC cuenta con una ponderación de 97.92% al mes de abril del 2025.** **<u>Evidencias:</u>** **- Portal Datos Abiertos.** **- Portal de Transparencia.** **- Evaluación índice de transparencia estandarizado. Abril 2025**.	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	**La institución obtuvo el 87.58% de satisfacción ciudadana respecto al horario de atención de los servicios que ofrece en la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025**.	
6) Tiempo de espera.	**El Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo el 86.36% de satisfacción de los ciudadanos, en la dimensión Capacidad de respuesta/tiempo de espera de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.**	

Documento Externo
SGC-MAP

7) Tiempo para prestar el servicio.	**La institución obtuvo el 86.36% de satisfacción ciudadana, según la valoración de la dimensión Capacidad de respuesta/ tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió, según los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2025.** **Evidencia:** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.**	
8) Costo de los servicios.	**Los costos de los servicios están publicados en la página web institucional www.cultura.gob.do y en tarifarios de de servicios realizados.** **Evidencias:** **-Página web institucional, sección servicios.** **-Formulario de procedimientos, servicios y políticas**	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	**La institución tiene publicado su catálogo de servicios en la página web institucional.** **Evidencias:** **-Página web institucional, sección servicios.** **-Observatorio de servicios SISMAP.**	**No se evidencia Carta Compromiso al Ciudadano.**

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 productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	**Con la finalidad de conocer las opiniones, necesidades y requerimientos de los sectores culturales de todo el territorio nacional, implicando a los gestores culturales y grupos de interés para la toma de decisiones, el ministro de Cultura, Roberto Ángel Salcedo, ha realizado visitas en todo el país, incluyendo en el mes de**	

	junio al municipio de Tamboril, provincia Santiago, donde sostuvo un encuentro con autoridades locales y recorrió importantes espacios culturales, como la biblioteca municipal y el Museo Horacio Vásquez. Durante su visita a la alcaldía, Salcedo expresó su interés en desarrollar acciones concretas para fortalecer y dinamizar las expresiones culturales de este municipio, como parte de la agenda que impulsa su gestión al frente del ministerio. **Por otro lado, una delegación del Ministerio de Cultura encabezada por su Máxima Autoridad, visitaron El Seibo, como parte de su recorrido por las provincias del país proponiendo aquí unir las acciones de la entidad que dirige, con las de los gobiernos locales. En la mencionada provincia fueron recibidos por su gobernadora, en un encuentro en el que también participó la alcaldesa de Miches, entre otras autoridades de la zona, y gestores culturales. Uno de los puntos más importantes que se trataron en esta reunión, fue la labor artesanal de la región, en la que Roberto Ángel expresó su intención de capacitarlos, hacerlos técnicos y que el personal tenga una debida formalización, con el objetivo de unificar estas iniciativas con el turismo.** **Este aspecto para que los artesanos, que han mostrado un gran talento y variedad, como la que exhibe el municipio de Miches, tengan una adecuada capacitación en aspectos financieros, y puedan prosperar económicamente gracias a su trabajo. En ese sentido, mencionó la posibilidad de la inyección de préstamos a través de**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Promipymes, y la intención de la entidad que encabeza, de acompañarlos dando capacitación desde el punto de vista financiero. **De igual manera, escuchó a los alcaldes de varios municipios de la provincia, quienes expusieron sus inquietudes y necesidades, como la organización de las fiestas patronales, la ausencia de academias de música, los carnavales municipales, y como en otras provincias, la urgencia de una Casa de la Cultura, entre otros.** **De igual forma, el Ministerio de Cultura (MINC) mantiene monitoreos de las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación anual de encuestas de satisfacción ciudadana anualmente. Como parte de este proceso, cuando los resultados de insatisfacción son relevantes, se realiza un plan de acción tomando en cuenta las áreas de mejoras y/o necesidades detectadas en los resultados obtenidos.** **<u>Evidencias:</u>** - **Fotografías de visitas con delegaciones MINC.** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.**	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	**El Ministerio de Cultura (MINC) a través del portal 311 y el buzón de quejas y sugerencias, durante el año 2025, recibió un total de dos (2) reclamaciones y tres (3) quejas; las cuales han sido respondidas en un tiempo máximo de catorce (14) días laborables.**	

	<u>Evidencia:</u> **- Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones.**	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		**No se ha medido**.
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	**En cumplimiento con la Resolución conjunta entre el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de la Mujer que dispone la creación de las unidades de igualdad de género (UIG) en el sector público, se creó la Unidad de Igualdad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo y se designó una encargada del área. A través de esta unidad, durante el 1er. Semestre de 2025 se han llevado a cabo la Formación y Capacitación del personal, creación del Comité de Transversalización de Género, Taller de Inducción, entre otros.** **<u>Evidencias:</u>** **-Resolución núm. 19-2023 que crea el Comité de Transversalidad de Género** **-Resolución núm. 13-2023 Modificación de la Estructura Organizativa de las áreas transversales.** **-Participación de los directivos de las áreas transversales en el taller inducción comité de género.**	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la	**El Ministerio de Cultura evidencia el alcance de las revisiones periódicas para supervisar las necesidades cambiantes de los grupos de interés a través del cumplimiento de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025 para medir el nivel de satisfacción de las necesidades de**	

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	**los grupos de interés y una periodicidad anual para la realización de dicho proceso. Este año participaron 35 personas correspondientes a ciudadanos que recibieron los servicios de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía. Estas encuestas se realizan anualmente.** **<u>Evidencia:</u>** **- Informe de Encuesta de Satisf. Ciudadana 2025.**	

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.	**Se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios ofrecidos por la institución, con la recepción de un total de 59 solicitudes de información durante el año 2024, según desglose:** **- 50 a través del SAIP** **- 2 a través del Portal 311.** **<u>Evidencias:</u>** **-Portal 311.** **-Portal SAIP.** **-Relación solicitudes de información.** **-Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones**.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con un 97.92 % al mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado**	

Documento Externo
SGC-MAP

	realizado por la DIGEIG. Además, la institución obtuvo un 84.99 en el Indicador de SISCOMPRAS correspondiente al 1er. Trimestre 2025. **<u>Evidencias:</u>** **- Indice de transparencia estandarizado.** **- Evaluación SISCOMPRAS.**	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. 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).	**De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional que se realizó en la institución al personal, el 81% tiene una percepción positiva y satisfacción acerca de la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	**El 69.35% de los colaboradores están de acuerdo de que en el MINC se fomenta la participación en la toma de decisiones a través del impacto de la encuesta de clima organizacional de la institución.** **Además, un 87.12 % de los colaboradores se identifica con la institución y sus valores.**	

	Evidencia: **-Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	**Un 90.95% de los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que en el MINC se fomenta la colaboración y trabajo en equipo.** **Evidencia:** **-Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	**En el Ministerio de Cultura, el 87.27% de los colaboradores están de acuerdo en que en la Institución se tiene austeridad y se combate la corrupción institucional. De igual forma, el mismo porcentaje de los colaboradores están de acuerdo con que en la institución se cumplen con las normativas y procesos establecidos.** **Evidencia:** **-Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	**En cuanto a mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal, el 79.96% de los colaboradores están de acuerdo que existe disponibilidad y recursos mejoras y el 82.21% reconoce el uso de tecnologías favorables para tales fines.** **Evidencia:** **-Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
6) La responsabilidad social de la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) ha difundido información sobre temas de salud, cuidado medioambiental, protección laboral y otros temas**	

	de interés de los colaboradores, de forma interna, a fin de reforzar las medidas de salud y prevención y seguridad laboral de los colaboradores, con una participación del 100% de los colaboradores. **<u>Evidencia:</u>** **-Lista de asistencia de colaboradores.** **-Correos informativos.** **-Correos de convocatoria**.	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	**El 77.06% de los colaboradores están de acuerdo con que en el MINC se promueve la mejora y cambio. Un 86.38% reconoce positivamente que en la institución promueven la capacitación especializada y el desarrollo. Y un 88.19% establece que existe una buena relación entre empleados, colegas y colaboradores de la institución.** **<u>Evidencia:</u>** -**Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	**El 82.21% valoran positivamente el uso de tecnologías para la digitalización en la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2025.**	
9) La agilidad de la organización.	**El 86.81% de los colaboradores reconoce la agilidad de la institución determinado por su enfoque de resultados y productividad.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	**En el Ministerio de Cultura un 87.12% de los colaboradores valora positivamente el liderazgo y participación en la Institución. Además, se promueve la colaboración y trabajo en equipo, según un 90.95% de los colaboradores.** **El 83.03% está de acuerdo de que en el MINC se mantiene una comunicación activa para tomar decisiones en el desempeño de sus labores y un 79.63% de los colaboradores está de acuerdo en que su lugar de trabajo promueve el reconocimiento laboral.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025**.	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	**Un 87.27% de los colaboradores del Ministerio de Cultura conoce la normativa y procesos aplicados en su trabajo, incluidos los procedimiento y procesos.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025**.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	**El 95% de los empleados del Ministerio de Cultura se evalúa a través de acuerdos de desempeño. El otro 5% a través del cumplimiento de las metas del POA.**	

	<u>Evidencia:</u> **-Acuerdos de desempeño MINC cargados en el SISMAP**	
4) La gestión del conocimiento.	**El Ministerio de Cultura (MINC) a través de la Dirección de Recursos Humanos planifica y ejecuta anualmente su Plan de Capacitación a dirigido a todos los empleados de la institución para la gestión del conocimiento. En el año 2024 se identificaron 89 detecciones de necesidades, y en lo que va del año se han realizado 13 capacitaciones incluidas en el Plan de Capacitación Institucional 2025.** **<u>Evidencias</u>*:*** **- Plan de Capacitación Institucional 2025 en SISMAP.** **-Lista de participantes en capacitaciones MINC.** **-Informe avances del Plan de Mejora Modelo CAF 2025.** **-Informe de detección de necesidades RRHH.**	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	**El personal del Ministerio de Cultura (MINC) valora positivamente la comunicación interna de la institución, dando apoyo a los métodos de información utilizados. Además, el 83.03% de los empleados está de acuerdo con que en el MINC se usan de forma eficiente los medios de comunicación interna.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.** **-Correo electrónicos de circulares e invitaciones.** **-Fotos de empleados en los muros informativos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Fotos/Lista de asistencia a eventos MINC.	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) realiza evaluación de desempeño al personal siendo beneficiados con el incentivo y el bono por desempeño los servidores de carrera con calificaciones sobresalientes.** **Un 79.63% de los colaboradores está de acuerdo en que en su lugar de trabajo promueve el reconocimiento laboral.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos de desempeño 2025.** **-Bono de desempeño** **-Incentivo por rendimiento individual** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	**Un 77.06% de los colaboradores está de acuerdo en que en su lugar de trabajo promueve la mejora y cambio.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	**No se ha medido la innovación.**

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.	**El 90.92% se identifica con la institución y los valores de la misma. Y un 90.95% reconoce y valora positivamente la colaboración y trabajo en equipo.**	

	<u>Evidencia:</u> **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	**El 87.42% de los colaboradores valora positivamente la calidad de vida laboral y un 73.99% reconoce positivamente el balance y trabajo y familia.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	**El 79.63% de los colaboradores valora positivamente el reconocimiento laboral que se realiza en la institución y un 60.12% tiene una valoración positiva con relación a equidad y género.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El **79.96% de los colaboradores valora positivamente la disponibilidad y los recursos ofrecidos por la institución. Y el 82.33% destaca los beneficios recibidos por el Ministerio de Cultura.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025**.	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**El 86.38% de los colaboradores del Ministerio de Cultura valora positivamente las oportunidades que ofrece la institución respecto a la capacitación especializada y el desarrollo. Y el 67.48% reconoce que en la institución se desarrolla el servicio profesional de carrera.** **Evidencia:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
2) Motivación y empoderamiento.	**El 87.12% de los colaboradores refleja positivamente el liderazgo y participación en la institución.** **Evidencia:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	**El 79.96% de los colaboradores reconoce la disponibilidad de recursos que brinda la institución y el 67.48% reconoce que en la institución se desarrolla el servicio profesional de carrera.** **Evidencia:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. 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.).	**Durante el año 2025 han realizado seis (6) quejas internas, a través de la Encuesta de Clima Organizacional.** **Evidencias:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025**	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	**El 77.06% de los colaboradores reconoce su participación en acciones de mejora y cambio en la institución. Además, durante la encuesta de clima Organizacional del 2025 se realizaron once (11) sugerencias de mejora por los colaboradores encuestados.** **Evidencias:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025**	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	**En el año 2025 no se han reportado casos de dilemas éticos en la institución.** **Evidencias:** **- Comisión de Ética Institucional**	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	**Durante el primer trimestre de 2025 se han enviado 25 capsulas informativas sobre salud y cuidado y protección ambiental a través del correo electrónico institucional de forma masiva a los colaboradores del MINC.** **Evidencias*:*** **- Correos institucionales.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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).	**El 87.24% de los colaboradores se interesa por la calidad y orientación a los usuarios y un 86.81% asegura que en su área de trabajo están enfocados en la productividad y el enfoque a resultados.** **Evidencias:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) 1,031 servidores fueron evaluados a través de evaluaciones de desempeño anuales.** **Evidencias:** -**Evaluación del desempeño por resultados y competencias MINC en el SISMAP.**	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	**Un 82.21% de los colaboradores de la institución valora positivamente el uso de las tecnologías y un 83.03% valora la comunicación de forma positiva en el ministerio.** **Evidencias:** **-Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2025.**	
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.	**El personal del Ministerio de Cultura (MINC) participa en las capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Institucional para desarrollar sus habilidades y capacidades** **Evidencias:** **-Lista de participantes en capacitaciones MINC.**	

4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	**El mecanismo para el reconocimiento al personal se realiza anual por medio de un (1) incentivo por rendimiento individual, un (1) bono por desempeño a los servidores de carrera y un (1) incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP, todos entregados anualmente, previa disponibilidad presupuestaria.** **<u>Evidencias:</u>** **-Incentivo por rendimiento individual.** **-Incentivo por cumplimiento de Indicadores-SISMAP**	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

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	**Como parte de la Feria Internacional del Libro SD 2024, el Ministerio de Cultura (MINC), conjuntamente con literatos, y expertos, impartió diversas charlas bajo la consigna de que leer contribuye al bienestar emocional y al éxito**	

eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	**profesional. En ese sentido, a esas charlas asistieron un promedio de quinientas (500) personas a lo largo de la FILSD. De igual forma, la institución coordinó la charla "Educación financiera para proyectos culturales y acceso al crédito", a cargo del profesor Virgilio Hidalgo Figuereo, de PROMIPYME, quien abordó temas como la planificación financiera, la administración de recursos y el manejo del dinero. Esta actividad impactó a un centenar de personas de la provincia de Hato Mayor.** **Finalmente, el Ministerio de Cultura, impactó a el 45% de la población del municipio de Los Alcarrizos. Trabajando con el ayuntamiento local para fortalecer las iniciativas culturales del municipio, para lograr una acción conjunta y coherente. De esta forma, el Ministerio reafirma su compromiso de respaldar a las agrupaciones que realizan un trabajo cultural de manera privada en beneficio de la comunidad. En estos recorridos se ha impactado a una población de 250 personas promedio en cada visita.** **<u>Evidencias:</u>** **-Fotos e informe de estadística de participantes en la FILSD.** **-Informes de recorridos de funcionarios.**	
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.).		**No se tiene evidencia.**

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	**El Ministerio de Cultura, a través del Viceministerio de Desarrollo, Innovación e Investigación Cultural, llevó a cabo en marzo una jornada de capacitación dirigida a gestores culturales comunitarios de la provincia San Cristóbal con necesidades especiales, con la finalidad de fomentar la inclusión, la innovación y el desarrollo del sector cultural en sus comunidades. Durante su intervención, el viceministro Santos invitó a los asistentes a presentar sus expedientes para acceder al fondo de 500 millones de pesos destinados al impulso y fortalecimiento de la economía naranja en el país. Esta actividad impactó a 261 personas de la comunidad.** **En marzo de 2025, el MINC ofreció el 2do. de su ciclo de conciertos gratuitos a nivel nacional, impactando a una comunidad de más de 1500 personas. Estos conciertos forman parte de una gira que recorrerá diversos parques y plazas de la República Dominicana, como parte de un programa impulsado por el Viceministerio de Creatividad y Formación Artística. Esta iniciativa tiene como objetivo acercar la música clásica y popular a la población, promoviendo el acceso a propuestas culturales de calidad en espacios públicos.** **Evidencias**: **-Informe de visitas, recorridos y actividades realizadas por la institución.** **-Publicaciones en las redes sociales y pagina web institucional www.cultura.gob.do**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**De acuerdo a los informes estadísticos realizados desde la división de Estadística de la Dirección de Planificación y Desarrollo, la medición del impacto de la institución respecto al desarrollo económico de la comunidad y el país, se arrojan que estos resultados, donde fueron impactados: 8,072 de comunidad carnavalera, divididos por género en 45% femeninos y 55% masculinos, para unas 3,615 y 4,457 personas respectivamente.** **Por otro lado, según las estimaciones realizadas se establece que la asistencia total a la FIL 2024 se sitúa en un valor aproximado de 207,326 personas. De los cuales se presume que 121,505 fueron de género femenino y unos 85,821 fueron de género masculino. Las actividades realizadas en el marco de la Feria del Libro registraron una asistencia total de 60,635 personas, con un promedio de 105 asistentes por actividad. Sin embargo, algunos eventos destacaron al convocar hasta 2,000 participantes, demostrando la capacidad del evento para atraer tanto grandes audiencias como públicos más específicos de la asistencia en los últimos tres días. El impacto económico generado, con más de RD$54 millones en ventas y 104,698 libros vendidos, una estimación de 46,092personas que compraron al menos un libro, además de los 17,868 libros entregados a través del exitoso programa de bono libro, esto reafirma la importancia de la Feria del Libro como motor cultural del libro y la lectura del país.** **<u>Evidencias</u>:** **-Informe y reportes estadístico MINC FIL 2024 y Desfile Nacional de Carnaval 2025.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con un 97.92% al mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG. El MINC obtuvo un 84.99% en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2024.** **<u>Evidencias:</u>** **- Indice de transparencia estandarizado. 2025.** **- Evaluación SISCOMPRAS, abril 2025.**	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		**No se tiene evidencia de medición.**
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.).	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con una valoración positiva de la opinión pública de un 97.92% al mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.** **<u>Evidencias:</u>** **- Indice de transparencia estandarizado. 2025.**	

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	**El Ministerio de Cultura (MINC) implementa la compra del 85% luces para las oficinas tipo LED, para menor consumo de energía eléctrica.** **Además, la institución cuenta con practica de donación del 100% de los papeles no funcionales a instituciones que fabrican cartones de huevos,**	**No se ha elaborado un plan general en SEDE y dependencias para sustituir los materiales gastables pendientes por materiales con características medioambientales.**

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	**como también el envío a CENADARTE para que sea utilizado en el curso taller de papel marché que es una técnica artesanal decorativa. Otro avance de la institución es la recolección del 35% de las botellas de agua vacías, que son llevadas a Galería 360 para el uso de reciclaje.** **De igual forma, la institución cuenta con un renglón de Compras Verdes, logrando con esto la reducción de materiales plásticos y en los químicos utilizados en la fumigación se les pide ciertas características, compra de papel bond ecológico, aire acondicionado inverter, vasos de papel, fundas degradables.** **<u>Evidencias:</u>** **-Portal de compras verdes.** https://comprasverdes.gob.do/ **-Procesos de compra.** **-Procesos de pagos.** **-Fotos de punto de recolección de botellas y tapas plásticas en la institución.**	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	**El Ministerio de Cultura mantiene relaciones y alianzas relevantes y adecuadas con otras instituciones y grupos de interés para el fortalecimiento de la gestión. En ese sentido, en el año 2025 se han realizado treinta y cinco (35) encuentros directos.** **<u>Evidencias:</u>** -**Lista de acuerdos interinstitucionales.** **-Informes estadísticos de eventos MINC**.	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de	**El Ministerio de Cultura (MINC) mantiene una buena presencia en los medios de comunicación,**	

comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	**en las redes sociales y en la página web institucional, www.cultura.gob.do. Durante el primer semestre del año 2025, el Ministerio de Cultura ha participado en múltiples entrevistas en programas de televisión y entrevistas en programas de radio de difusión masiva. Con la campaña "El poder de las Buenas Palabras", la institución, encabezada por el ministro de Cultura, ha recorrido gran parte del territorio nacional, abogando por una cultura de paz y respeto a través del lenguaje.** **De igual forma, la Dirección de Comunicaciones mantiene el 100% de monitoreo del grado de cobertura positiva y negativa que recibe el Ministerio de Cultura por los medios de comunicación.** **Evidencia:** **- Participación de la MAE y funcionarios MINC en programas de radio y televisión local.** **-Publicaciones en redes sociales-Página web institucional, www.cultura.gob.do.** **-Monitoreo digital.** **-Archivo de periódicos digitales.**	
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.).	**El Ministerio de Cultura está en el proceso de creación de la política institucional de Derechos Humanos, con miras a incluir el apoyo sostenido a la diversidad, integración, aceptación a las minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, incluyendo proyectos específicos para esta apoyar a esta población.** **Evidencia:**	**No se evidencia Política Institucional de Derechos Humanos.**

Documento Externo
SGC-MAP

	-Borrador de política de Derechos Humanos.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) realizó una jornada de donación de sangre en conjunto con el Hemocentro Nacional. En la misma participó un promedio del 25% de los colaboradores MINC.** **<u>Evidencia:</u>** **Fotos y/o lista de asistencia de empleados.**	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) organiza con frecuencia distintos encuentros de intercambio de conocimientos e información relacionados a la cultura, el patrimonio, y la gestión cultural. Entre ellos, se ha organizado: 2 Calle Cultura, en Salcedo y San Francisco de Macorís, 1 participación en el Congreso de cátedras UNESCO: "Ética, Filosofía, Pensamiento Crítico e Inteligencia Artificial en la Educación Superior", 2 talleres de Gestión Cultural y Salud Mental Comunitaria, 5 capacitaciones: "Gestión Cultural y Economía para el Desarrollo Comunitario". 3 talleres sobre el Régimen Simplificado de Tributación y 1 participación en la expo: República Dominicana en la Expo-Osaka 2025.** **<u>Evidencias:</u>** **-20 talleres y exposiciones en 1er. semestre 2025.** **-Una (1) participación ante la UNESCO.**	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Dirección de Recursos Humanos, ha difundido información sobre temas de salud, cuidado medioambiental, protección laboral y otros temas de interés de los colaboradores, de forma interna,**	

	a fin de reforzar las medidas de salud y prevención y seguridad laboral de los colaboradores. **<u>Evidencia:</u>** **-Lista de asistencia de colaboradores.** **-Correos informativos.** **-Correos de convocatoria**.	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) midió la responsabilidad social institucional, a través de la Encuesta de Valoración Ciudadana sobre la Responsabilidad Social del Ministerio de Cultura. En ese sentido, los resultados arrojaron que el 76% de los encuestados considera que el MINC es socialmente responsable. De estos, el 58% es de género femenino con edades entre 31 a 50 años y el 42% masculino con edades entre 51 a 65 años.** **<u>Evidencias:</u>** **-Resultados de la Encuesta de Valoración Ciudadana sobre la Responsabilidad Social del Ministerio de Cultura (MINC).**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**Este año 2025, en el servicio y Expedición de Carnet de locutor y certificado tiene un 87.58% de satisfacción ciudadana.** **Evidencias:** **-Servicios evaluados en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2025.** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.**	
2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	**Se evidencian los resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los servicios ofrecidos), que se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2024, en los informes de Metas Presidenciales 2025 y en los informes trimestrales de POA y semestrales de las rendiciones de cuentas 2025.** **Evidencias:** **-Memoria Institucional 2024.** **-Informe semestrales de Rendición de Cuentas y monitoreos trimestrales POA.**	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	**El Ministerio de Cultura (MINC) utilizó la metodología de evaluación comparativa con la finalidad de analizar contextos internacionales sobre problemáticas y resultados nacionales de cara a la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.**	

	Evidencias: -**Borrador de documento narrativo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.**	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, ha firmado en el mes de mayo 2025 acuerdos de cogestión con cinco (5) Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), entre ellas: Fundación Bonao para la Cultura, Inc., Fundación Presidente Ramón Cáceres, Inc., Patronato Trampolín Museo Infantil, Inc., Fundación Patronato Cueva de las Maravillas, Inc., Patronato de la Casa del General Gregorio Luperón, Inc.), para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.** **Evidencias:** **-Lista de acuerdos la institución y ASFL 2025.**	**No se ha medido el grado de cumplimiento**.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	**El Ministerio de Cultura al corte de diciembre de 2024 e igual corte de enero-marzo 2025 obtuvo los siguientes resultados en evaluaciones externas y auditorias de desempeño: En la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la institución obtuvo un 100% en el componente Ambiente de Control, un 84% en la Valoración y Administración de Riesgos, un 48% en Actividades de Control, un 100% en el componte de Información y Comunicación y un 84.62% en el componente Monitoreo y Evaluación, para un total general de 83.32%. Mientras que, en el indicador Plan de Mejora Institucional con basado en el modelo CAF 2024, la institución fue calificada en el SISMAP con 100% y estatus objetivo logrado**.	

	<u>Evidencias:</u> **-Matriz de Resumen seguimiento cuatrimestral, NOBACI. 2024-2025** **-SISMAP. 1.2 Plan de Mejora CAF 2024**.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	**Según el 87.58% de la encuesta de satisfacción 2025, los usuarios valoran positivamente las innovaciones en servicios y productos del Ministerio de Cultura (MINC) en el año 2025.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Satisfacción/Innovación 2025.**	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		**No se evidencia medición.**

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.	**La Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de su Departamento de Desarrollo Institucional de Ministerio de Cultura planifica y organiza la gestión humana de la institución de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación, que establece las directrices y herramientas para el desarrollo de las competencias del personal, basado en el desempeño laboral. Este modelo de gestión humana está alineado al PEI 2021-2024. Para la gestión administrativa y financiera, el MINC sigue 100% los lineamientos establecidos**	

Documento Externo
SGC-MAP

	por los Órganos Rectores, según lo establecido para el Estado. **<u>Evidencias:</u>** **-Estructura organizativa modificada, 2023.** **-Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos actualizada.** **-Ejecución presupuestaria 2025.** **-Presupuesto Institucional 2025.**	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	**El Departamento de Gestión de la Calidad del Ministerio de Cultura (MINC) ha ejecutado durante el primer trimestre del año 2025 el Plan de Gestión Documental, un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de levantamiento de información que facilitan la identificación de los procesos, procedimientos y descripción de las actividades que conllevan. De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo. El 100% de los documentos institucionales formalizados y estandarizados se realizan por este departamento. Por otro lado, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación creó una plataforma y proceso para la solicitud del 100% del transporte institucional, para el personal que lo requiera, con el fin de agilizar el proceso de solicitud de transporte en la instrucción.**	

	<u>Evidencias:</u> **-Formulario de Procedimientos y Políticas.** **-Formulario de cambios.** **-Procedimiento solicitud de transporte MINC.**	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		**No se evidencia.**
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	**El Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, ha firmado acuerdos de cogestión con cinco (5) Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), en cumplimiento con la Ley 122-05 de Fomento y Promoción de las asociaciones sin fines de lucro y la Resolución CASFL Núm. 23-2024, que aprueba la estrategia para fortalecer y eficientizar la inversión pública destinada a los proyectos de las ASFL, orientándolos a los planes de acción del MINC, para cumplir objetivos de desarrollo sostenible.** **<u>Evidencias</u>*:*** **-Convenios firmados entre MINC y ASFL 2025.**	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	**El Ministerio de Cultura (MINC), a través del Departamento de Gestión de la Calidad ha diseñado e implementado el Plan de Gestión Documental 2025, para documentar, estandarizar y gestionar el 100% de los procesos institucionales, aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital. De igual forma, las modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera 100% digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones**	

	en 85%, manteniendo el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo en 95%, debido a que las áreas responsables son quienes reciben sus documentaciones institucionales y son responsables de socializarlas con el personal correspondiente. **<u>Evidencias:</u>** **-Levantamiento de Procedimientos.** **-Formulario de Levantamiento de Políticas y Manuales institucionales.** **-Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final.**	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con una Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100% sobre el funcionamiento de la organización.** **<u>Evidencias:</u>** **-Reportes e informes de la Unidad de Auditoría Interna, 1er. semestre 2025.**	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	**EL Ministerio de Cultura (MINC) participa cada año en la Semana de la Calidad organizada por el Ministerio de Administración Pública, sin embargo, hasta la fecha no han participado en premios y certificaciones organizadas por esta institución. Por otro lado, en enero de 2025 una colaboradora de la institución fue reconocida con la Medalla al Mérito del Ministerio de Administración Pública, por sus 25 años ininterrumpidos en el Estado Dominicano, en su caso, todos en Ministerio de Cultura.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Fotografías e informes de la actividad.** **-Premiación Medalla al Mérito MAP.**	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	**De acuerdo a la Dirección Financiera de la institución, al 31 de diciembre de 2024, el cumplimiento de los objetivos presupuestarios aprobados en DIGEPRES para la SEDE de este Ministerio de Cultura fue de un 96.59% de ejecución, con respecto al total aprobado.** **<u>Evidencias:</u>** **-Ejecución presupuestaria 2024.** **-Presupuesto institucional ejecutado.**	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	**En el Ministerio de Cultura todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones núm. 340-06.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informes Financieros y procesos de Compras ejecutados en el 2025.**	**No se evidencia medición de resultados costo-efectividad**.

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

Documento Externo
SGC-MAP