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:

26/6/2026

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).	**El Ministerio de Cultura (MINC), 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. En este sentido, se realizaron talleres junto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y los responsables y equipos de áreas, y se desarrollaron diversas reuniones tanto presenciales como virtuales de seguimiento, además de mesas de trabajo, con sus respectivas minutas y relatorías sobre las mismas.** **Evidencias:** **-Documento borrador de Plan Estratégico Institucional (PEI), período 2025-2028.** **-Informe de Evaluación Técnica del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, aprobado.**	

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, versión 1 y 2, en la página web www.cultura.gob.do y en el mural informativo.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional** www.cultura.gob.do. **-Documento borrador del PEI 2025-2028.** **-Manual de Inducción Institucional, versión II**	
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).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se asegura 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, en el proceso de aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI), periodo 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.** **<u>Evidencias:</u>** **-Borrador del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.** **-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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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 y fotos de participantes en la inducción a personal de nuevo ingreso 2026.** **-Manual de Inducción MINC, versión II.** **-Mural con la misión, visión y valores MINC**	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de	**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>** **- Borrador del nuevo marco Estratégico Institucional 2025-2028.**	

la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).		
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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. Además, la institución reorganizó 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 (MINC) 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, actual Ley 47-25 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y la Ley núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.** **<u>Evidencias:</u>** **- Capsulas sobre ética por correo institucional.** **-Acta conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Código de Ética Institucional. **- 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 el Ministerio de Cultura (MINC) 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** **<u>Evidencias:</u>** **-Manual de inducción, versión II.** **-Plan de Comunicación Interna 2026.** **-Plan de Capacitación Institucional 2026.** **-Programa de actividades de integración de los equipos de los distintos grupos ocupacionales (Actividades de Team building 2026).**	

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.	**Dirección Jurídica, se encuentra realizando la revisión final del borrador de resolución que contempla la modificación de la estructura organizativa del Ministerio de Cultura (MINC), con el propósito de fortalecer la gestión institucional y adecuar la estructura a las necesidades actuales de la institución.** **Una vez concluida esta etapa de revisión, el documento será sometido a la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) y posteriormente remitido al Ministerio de Administración Pública (MAP) para su correspondiente refrendo, conforme a las disposiciones normativas vigentes.** **<u>Evidencias:</u>** **-Borrador de resolución que modifica la estructura organizativa del Ministerio de Cultura (MINC).**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-POA institucional 2025.** **-Informes POA 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.).	**En el Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Unidad de Igualdad de Género de la Dirección de Planificación y Desarrollo, se han promovido acciones orientadas a fortalecer la igualdad y equidad de género en la institución, mediante actividades, capacitaciones y jornadas de sensibilización con enfoque de género.** **En el marco del "Día Internacional de la Mujer", se realizó un reconocimiento a ocho (8) mujeres destacadas de la institución, a través de una encuesta institucional denominada "Mujeres que Inspiran". Esta iniciativa estuvo basada en ocho (8) valores institucionales y sus respectivas definiciones, con el propósito de que el personal identificara y nominara a mujeres sobresalientes por su trayectoria y aportes institucionales. Los valores considerados fueron: Impacto Cultural, Integración Institucional, Innovación, Excelencia Profesional, Inspiración, Compromiso Social, Trayectoria y Liderazgo.** **La actividad se llevó a cabo en la Galería Ramón Oviedo, en la sede del Ministerio de Cultura (MINC), donde fueron reconocidas las ocho mujeres más votadas, por representar y promover, con su ejemplo, los valores que fortalecen la institución, conforme a los resultados obtenidos**	

	en la encuesta. Como parte complementaria de la actividad, se presentó el recital de narración oral "Déjame que te cuente Mujer". **Además, durante el primer semestre del año 2026, la División de Igualdad de Género del Ministerio de Cultura (MINC) desarrolló diversas actividades, capacitaciones y acciones de sensibilización con enfoque de género. La finalidad de esta unidad es promover, concientizar y sensibilizar al personal de la institución en materia de igualdad y equidad de género, a través de iniciativas formativas, entre las cuales están las siguientes:** **Capacitaciones con Enfoque de Género** **Estas capacitaciones estuvieron orientadas a fomentar la igualdad y equidad de género entre hombres y mujeres. Entre los cursos impartidos se encuentran:** **-Corresponsabilidad de los Cuidados para la Sostenibilidad de la Vida.** **-Acoso Laboral.** **-Perspectiva de Género en el Servicio Público.** **-Cuidando en Equilibrio.** **-Crianza y Violencia de Género.** **En lo que respecta a la Sensibilización y Concientización, durante la semana del dos (2) al seis (6) de marzo de 2026, se realizaron publicaciones diarias como parte de las acciones de sensibilización y concientización en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estas consistieron en la difusión institucional de cápsulas con mensajes de mujeres líderes, destacadas por sus aportes y por promover la visibilidad de los derechos de las mujeres. Asimismo, a través del correo masivo institucional, se compartieron las fotografías de las ocho mujeres reconocidas, acompañadas de los valores que representaban. **Por otro lado, el Comité Institucional de Transversalización de Género fue reactivado con la integración de nuevos representantes de las áreas transversales de la institución. Como parte del proceso de fortalecimiento del comité, sus integrantes participaron en el Taller de Inducción impartido por el Ministerio de la Mujer, realizado el día 06 de mayo de 2026.** **<u>Evidencias:</u>** **-Socialización del Reglamento de las Normas para el Funcionamiento del Comité.** **-Lista de los miembros del comité que participaron en el Taller de Inducción de Género.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se 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 Seguridad de Tecnologías de la Información y Política de Portales Web, primeras en la institución,**	

Documento Externo
SGC-MAP

	desarrolladas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de la institución; además de la Política de Información y Comunicación Institucional, 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>** **-Política de Seguridad de Tecnologías de la Información, versión I.** **-Política de Portales Web, versión I.** **-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.** **-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 Ministerio de Cultura (MINC) a través de su Comité Institucional de Calidad (CIC) realiza anualmente la Autoevaluación CAF y Plan de Mejora modelo CAF, de acuerdo a las áreas de mejora identificadas en la autoevaluación vigente. En ese sentido, ha presentado el 1er. Informe de implementación de avances en el plan de mejora CAF 2026, obteniendo un 75% de cumplimiento en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).**	**No se evidencia Norma ISO 9001**

	En otro orden, dentro del Plan Operativo Anual de la institución, bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo, conjuntamente con el Departamento de Gestión de la Calidad, se tiene el plan de acreditaciones de calidad. Para esos fines, se tiene previsto la contratación del servicio de capacitación, asesoramiento e implementación de sistemas de gestión de calidad y auditoría interna, capacitaciones y auditorías internas con miras a obtener las certificaciones ISO 37301 de Cumplimiento Gubernamental e ISO 37001 de Gestión Antisoborno. **<u>Evidencias:</u>** **-Autodiagnóstico CAF, Ministerio de Cultura 2025.** **-1er informe de implementación del Plan de Mejora Institucional, junio2025.** **-POA Ministerio de Cultura 2026.** **-Formulario de contratación, TDR y justificación técnica para la contratación de servicios de Calidad.** **-Reuniones informativas, correos electrónicos institucionales y solicitudes al INDOCAL.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se asegura una efectiva comunicación tanto a lo interno (de cara al personal) como a lo externo (de cara a los ciudadanos) a través de la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Comunicaciones, respectivamente, definiendo sus responsabilidades de la siguiente manera: la Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de comunicar a lo interno y**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 su lado, la Dirección de Recursos Humanos, junto con la Dirección de Comunicaciones, es responsable de elaborar y preparar los planes de comunicación interna 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>** **-Circulares y murales informativos.** **-Actualización de las redes sociales.** **-Página web institucional www.cultura.gob.do.** **-Correos electrónicos institucionales. -** **Coberturas de actividades realizadas o en donde participan las autoridades MINC nacionales e internacionales.** **-Planes de Comunicación Institucional interno y externo.**	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, habilitando dos salones de conferencias equipado con equipos audiovisuales, disponible para los empleados que lo requieran, uno denominado Salón Ministerial y otro, Salón de**	

	Comunicaciones. Además, la institución 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.** **-Salón Ministerial y Salón de Comunicaciones.**	
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, la institución mantiene una presencia activa en las redes sociales Instagram, Facebook, X, donde los grupos de interés pueden comunicarse con facilidad a través de la mensajería privada o publicación de comentarios.** **Además, desde la institución se mantiene una comunicación abierta y 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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Sistema de telefonía fija y móvil.** **-Redes sociales y Página web institucional.** **-Correo electrónico institucional.**	
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) evidencia su compromiso con la mejora continua y la innovación mediante la formalización, estandarización y digitalización de sus procesos institucionales. Asimismo, ha implementado una plataforma para la gestión de solicitudes de transporte, dirigida a los colaboradores que requieren trasladarse a otras instituciones por motivos laborales, facilitando el acceso ágil desde cualquier dispositivo y promoviendo el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).** **De igual forma, la institución dispone de una plataforma digital para la solicitud de suministros, contribuyendo a la reducción del uso de papel, optimizando los tiempos de respuesta y agilizando los procesos de aprobación y entrega de los requerimientos institucionales.** **Como muestra del compromiso institucional con la mejora continua, la estandarización de los procesos y el fortalecimiento del sistema de gestión, durante el primer trimestre del año 2026 se gestionó la creación de trece (13) nuevos documentos institucionales, incluyendo procedimientos, políticas, formularios y propuestas de gestión. Asimismo, se realizaron cuatro (4) actualizaciones de documentos existentes, fortaleciendo la eficiencia operativa y**	

	la adecuación de los procesos a las necesidades institucionales y a los requerimientos normativos vigentes. **De igual forma, se aprobaron y socializaron diecisiete (17) documentos institucionales, contribuyendo a la consolidación de la gestión documental y a la mejora continua de los procesos del Ministerio de Cultura (MINC).** **La retroalimentación de los colaboradores se promueve mediante la realización de talleres, charlas participativas, reuniones interdepartamentales con ejercicios de lluvia de ideas (brainstorming), el uso de correos electrónicos y circulares informativas, así como a través de las publicaciones realizadas en la página web institucional, las redes sociales y los boletines informativos 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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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 el Ministerio de Cultura (MINC) 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.** **<u>Evidencias:</u>** **-Publicaciones de prensa.** **-Fotografía de ruedas de prensa en la sede.** **-Publicaciones en la página web institucional y las redes sociales institucionales**.	

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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	De igual forma, a través de la campaña institucional "El Poder de las Buenas Palabras", se ha creado una plataforma para llevar un mensaje positivo a la ciudadanía de cultivar un lenguaje que fomente el respeto, la paz, la sana convivencia y los valores positivos que tenemos como nación. Bajo esta consigna, la Máxima Autoridad de la institución junto a otros funcionarios han recorrido el territorio nacional, llevando mensajes positivos, con encuentros en escuelas, universidades, parques, centros culturales y otras estancias, haciendo que este mensaje llegue a cada ciudadano del país. **<u>Evidencias:</u>** **-Campaña "El poder de las Buenas Palabras".** **-Fotos de encuentros publicados en el portal web y redes sociales de la institución.** **-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 murales de la Sede.** **-Participación activa en actividades institucionales.**	
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) se vive una cultura de liderazgo y respeto entre la alta dirección y todos los colaboradores, fomentada en la confianza mutua, la promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo del personal, a través del Plan de Capacitación Institucional. Este plan está disponible para todo el personal de la**	

	institución, y se enfoca en sus principales necesidades (técnicas y/o conductuales). **Además, la institución ofrece la facilidad del préstamo de recursos económicos denominado "Empleado Feliz," una iniciativa conjunta con el Banco del Reservas. Está 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. Asimismo, se envían coronas de flores en señal de solidaridad.** **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 garantizar su seguridad y que puedan eficientizar sus recursos.** **Se ha puesto a disposición de los colaboradores un seguro de vida, con la finalidad de aportar a los familiares de los servidores en caso de fallecimiento.** **Se ha dispuesto el Seguro Complementario de Salud, donde los colaboradores solo deben aportar**	

Documento Externo
SGC-MAP

	solo un monto del treinta por ciento (30%) y la institución un setenta por ciento (70%). **Se ha habilitado un programa de pasantías con la finalidad de apoyar los conocimientos y experiencia laboral a los jóvenes en edad escolar y universitarios.** **Asimismo, ha sido aprobada la Política de Compensación y Beneficios del personal con la finalidad de promover la equidad interna en las prácticas de remuneración y beneficios, en coherencia con el peso específico de las posiciones, funciones, responsabilidades y cargas de trabajo; así como la equidad externa en relación con el mercado laboral local, tanto del sector público como del privado, en alineación con las normativas vigentes.** **<u>Evidencias:</u>** **-Capacitaciones, listas de asistencias y certificaciones.** **-Registro aprobaciones Préstamo Empleado Feliz.** **-Servicio de transporte desde y hacia las estaciones del Metro.** **-Notas luctuosas, correo electrónico institucional.** **-Política de pasantía** **-Registro de personal con seguro complementario** **-Política de Compensación y Beneficios del personal aprobada.**	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) garantiza la comunicación periódica de los asuntos relevantes de la institución a través de diversos canales de**	

	información interna, promoviendo que los colaboradores se mantengan informados sobre las actividades, proyectos, programas, disposiciones institucionales y demás temas de interés organizacional. **Para estos fines, la institución utiliza murales informativos ubicados en áreas estratégicas de la sede principal, así como circulares, comunicados y correos electrónicos institucionales remitidos de manera regular a todo el personal. Asimismo, se difunde semanalmente el boletín interno "Mi Cultura", mediante el cual se comparten informaciones sobre actividades institucionales, logros, iniciativas, capacitaciones, efemérides y otros acontecimientos relevantes para la organización.** **De igual forma, estos mecanismos permiten mantener una comunicación oportuna y permanente con los colaboradores, fortaleciendo la transparencia y el acceso a la información institucional.** **Asimismo, la institución fomenta la consulta y participación de los empleados mediante la aplicación de encuestas, la realización de reuniones, foros, talleres y sesiones de trabajo, que facilitan la recopilación de opiniones, sugerencias y aportes sobre temas relacionados con la gestión institucional. La información obtenida a través de estos espacios sirve de apoyo para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos internos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: **-Fotos de los murales informativos en la Sede.** **-Invitaciones, circulares y correos institucionales.** **-Lista de asistentes reuniones y mesas de trabajo.** **-Boletines semanales "Mi Cultura".** **-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.** **Evidencias:** **-Minutas de monitoreos de Acuerdos de Desempeño, trimestrales 2026.** **-Plan de Capacitación anual 2026.**	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) 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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 2026 y sus informes de ejecución.** **-Charlas, curso y talleres en el año 2026.** **-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 el Ministerio de Cultura (MINC) 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 EDI-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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) 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.**	
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 relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas correspondientes. En ese sentido, la Dirección Jurídica de la institución participa**	

	activamente en el análisis y revisión de consultas realizadas por comisiones legislativas, emitiendo opiniones legales sobre proyectos de leyes, resoluciones e iniciativas vinculadas al sector cultural nacional. **Estas intervenciones permiten identificar y canalizar las necesidades, expectativas y requerimientos de las autoridades competentes en materia cultural, contribuyendo al fortalecimiento del marco normativo del sector y a la toma de decisiones fundamentadas en criterios técnicos y jurídicos.** **<u>Evidencias:</u>** -**Consultas realizadas por comisiones legislativas.** **-Comunicaciones y remisiones de opiniones legales a las instancias correspondientes.** **-Opiniones legales emitidas sobre proyectos de leyes y resoluciones vinculadas al sector cultural.**	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifican e incorporan a la gestión institucional las políticas públicas, decretos, resoluciones y demás disposiciones normativas vinculadas al sector cultural. Durante el primer semestre de 2026, la institución emitió diversas resoluciones orientadas al fortalecimiento de las políticas culturales nacionales, entre ellas la Resolución núm. 001-2026, que aprueba las bases de los Premios Anuales del Carnaval Dominicano 2026; la Resolución núm. 006-2026, que aprueba las bases del Premio Nacional de Investigación Cultural Marcio Veloz Maggiolo; y la Resolución núm. 008-**	

Documento Externo
SGC-MAP

	2026, mediante la cual se conforma la Comisión de Selección del Autor Homenajeado de la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo (FILSD). **Asimismo, el Ministerio de Cultura (MINC) participa en la implementación y seguimiento de iniciativas establecidas mediante decretos del Poder Ejecutivo relacionados con la preservación del patrimonio histórico y cultural, la gestión de espacios culturales, la promoción de la memoria histórica nacional y el desarrollo de proyectos turísticos, históricos y culturales de alcance nacional.** **Estas acciones evidencian la integración de las políticas públicas culturales y de las disposiciones emitidas por los órganos competentes en la gestión del Ministerio de Cultura (MINC).** **<u>Evidencias:</u>** **-Resolución núm. 001-2026 que aprueba las bases de los Premios Anuales del Carnaval Dominicano 2026.** **-Resolución núm. 006-2026 que aprueba las bases del Premio Nacional de Investigación Cultural Marcio Veloz Maggiolo.** **-Resolución núm. 008-2026 sobre la conformación de la Comisión de Selección del Autor Homenajeado de la FILSD.** **-Decretos emitidos por el Poder Ejecutivo con participación e incidencia del Ministerio de Cultura durante el año 2026.**	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) alinea su desempeño institucional con las políticas públicas**	

Documento Externo
SGC-MAP

	y prioridades gubernamentales mediante la ejecución de programas, proyectos e iniciativas orientadas al fortalecimiento de la cultura, el patrimonio, la educación artística, las industrias culturales y creativas, así como al desarrollo territorial y comunitario. **Para ello, la institución desarrolla acciones en coordinación con la Presidencia de la República, organismos nacionales e internacionales, gobiernos locales, instituciones educativas y entidades culturales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Estado y de las políticas del sector cultural.** **Asimismo, el Ministerio de Cultura (MINC) participa en espacios nacionales e internacionales de articulación y cooperación cultural, y ejecuta iniciativas que promueven la lectura, la formación artística, la protección del patrimonio cultural y el acceso de la ciudadanía a los bienes y servicios culturales en todo el territorio nacional.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos MINC con instituciones del estado.** **-Boletines institucionales "Mi Cultura" y reportes de gestión.** **-Participación en el programa "Gobierno en las Provincias".** **-Convenios y acciones conjuntas con UNESCO, OEA, CECC/SICA y otras entidades nacionales e internacionales.** **-Ferias del Libro, Festivales Regionales y programas de desarrollo cultural territorial.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Evidencias de proyectos de fortalecimiento cultural ejecutados en distintas provincias del país. **-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 gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés relevantes a través de la División de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), promoviendo la colaboración con organizaciones culturales para fortalecer su capacidad de gestión, sostenibilidad y contribución al desarrollo cultural del país.** **Durante el año 2025, la División de ASFL realizó cuarenta y dos (42) visitas de inspección, de las cuales diecisiete (17) correspondieron a seguimiento y acompañamiento a ASFL y veinticinco (25) a procesos de habilitación por primera vez. Asimismo, al mes de mayo de 2026 se habían realizado veinticuatro (24) visitas adicionales de seguimiento y verificación.** **En el marco de la convocatoria de subvenciones, para el Presupuesto General del Estado 2025 se recibieron cincuenta y seis (56) proyectos, de los cuales cincuenta y cuatro (54) recibieron recomendación de financiamiento y cuarenta y seis (46) fueron remitidos a la Dirección General de Presupuesto. Para el proceso correspondiente al presupuesto 2027, se han recibido sesenta y dos (62) solicitudes que actualmente se encuentran en evaluación.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	De igual forma, durante el primer trimestre de 2026, se elaboraron y registraron ante la Contraloría General de la República ocho (8) convenios de gestión con ASFL y seis (6) adendas a convenios suscritos durante el año 2025, fortaleciendo la cooperación institucional y la ejecución de proyectos culturales de interés público. **Asimismo, como parte del programa de fortalecimiento de las ASFL culturales, se realizaron capacitaciones y mesas de apoyo para la formulación de proyectos, beneficiando aproximadamente al setenta por ciento (70%) de las ASFL habilitadas por el Ministerio de Cultura.** **<u>Evidencias:</u>** **-Reportes y constancias de las visitas de inspección, seguimiento y acompañamiento realizadas a las ASFL durante los años 2025-2026.** **-Matrices de evaluación de proyectos de subvención correspondientes a los presupuestos 2025 y 2026.** **-Actas de las sesiones de la Comisión Mixta de Habilitación (CMH).** **-Registros e informes de capacitaciones y mesas de ayuda dirigidas a las ASFL culturales.** **-Convenios de gestión suscritos con ASFL durante el primer trimestre de 2026.**	
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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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". **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 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 de 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.

<u>Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.</u>

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,	**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**	

demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	**políticos, las variables socioculturales, económicas, demográficas, la digitalización y factores como insumos para estrategias y planes.** **<u>Evidencias:</u>** **-Autodiagnóstico situacional del MINC 2026.** **-Autodiagnóstico PEI 2025-2026.**	
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.** **También, en cumplimento con la Resolución núm. 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), el Ministerio de Cultura (MINC) mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.** **<u>Evidencia:</u>** **-Mapeo de actores relevantes en PEI 2025-2028.**	
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**	**No se evidencia metodología utilizada.**

	de talleres, mesas de trabajo y reuniones con los grupos de interés vinculados. **<u>Evidencias:</u>** **-Revisión del Marco Legal formulación PEI 2025-2028.**	
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 institucional 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 2026. 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 Gestión de Riesgos**. **-Comité SISTAP.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se 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.** **Evidencias:** **-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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación 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 Ejecutiva (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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 Ministerio de Cultura (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 2026.**	
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 División 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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	capsulas informativas de protección medioambiental, a los fines de crear las directrices generales para el cuidado y protección del medioambiente. **<u>Evidencias:</u>** **-Cursos, charlas y talleres organizados por la División de Equidad de Género. 1er semestre 2026.** **-Anuncios informativos de cuidado medioambiental en los murales y correo electrónico institucional.** **-Punto de reciclaje de botellas y tapas en la SEDE.**	
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 el Ministerio de Cultura (MINC) se garantiza la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y el Plan Operativo Anual (POA) del año. En ese sentido, la institución implantó 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 del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el cuatrienio 2025-2028 celebrado en de junio en un evento realizado en el Hotel Jaragua de SD.** **<u>Evidencias:</u>** **-Presentación usada en el Taller de Formulación PEI 2025-2028.** **-POA 2026.** **-PACC 2026.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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.	**La institución implanta la estrategia y planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y la estructura organizativa institucional adecuados, a través del desarrollo de los talleres de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.** **<u>Evidencias:</u>** **- Presentación usada en talleres de formulación.** **-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>Evidencia:</u>** **-Matriz Levantamiento y Formulación POA 2026**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales a través de reuniones laborales, mesas de trabajo, publicaciones institucionales.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: **-Memorias anuales de rendición de cuentas.** **-Informes de monitoreo POA 2026.** **-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.** **Evidencias:** **-Matriz de seguimiento POA 2026.** **-Informe de seguimiento trimestral POA 2026.** **-Matriz de seguimiento a los Acuerdos de Desempeño trimestralmente 2026.** **-Minutas de Monitoreo 2026.**	

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 la institución.** **Evidencias:** **-Autodiagnóstico MINC 2026.** **-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 promueve el desarrollo de espacios de colaboración e intercambio entre organizaciones mediante la suscripción de acuerdos de cooperación orientados al fortalecimiento de las actividades culturales y al desarrollo de iniciativas de interés común.** **Durante los dos (2) primeros trimestres del año 2026, la institución suscribió acuerdos con diversas organizaciones, entre ellas: ACROARTE el Clúster Turístico de la Provincia de Barahona, el Clúster Turístico de María Trinidad Sánchez, INDARTE, INDESUR y Pisos y Techados Torginol, con el objetivo de coordinar acciones conjuntas, fortalecer la promoción cultural y apoyar el desarrollo de proyectos e iniciativas vinculadas al sector cultural.** **Estas alianzas permiten fortalecer la cooperación interinstitucional y generar espacios de articulación para el desarrollo de actividades culturales en beneficio de la ciudadanía.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdo suscrito con ACROARTE.** **-Acuerdo suscrito con el Clúster Turístico de MTS.** **-Acuerdo suscrito con INDARTE.** **-Acuerdo suscrito con INDESUR.** **-Acuerdo suscrito con Pisos y Techados Torginol.**	
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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	transparencia institucional, desde donde se coloca 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 2026.**	
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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	a los ciudadanos, reducir costos y procesos burocráticos dentro de la institución. **<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) 2026.** **-Presupuestos aprobados por la MAE 2026.** **-Alineación presupuesto-POA 2026.** **-Planificación de Recursos Humanos 2026.**	

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Dirección de Recursos Humanos, se 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 ingreso.** **-Carta de designación de colaborador(a).** **-Fotografías de inducción a personal de nuevo ingreso año 2026.**	
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

	Además, la institución cuenta con una Política de Igualdad de Género, en donde se establecen los lineamientos a cumplir para contribuir con un ambiente laboral con oportunidades para todos, sin distinción de género. **<u>Evidencias:</u>** **-Política Institucional de Igualdad de Género.** **-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 2026.**	

	-Minuta de monitoreo de evaluación de desempeño trimestral año 2026. **-Evaluación de Desempeño 2025.** **-Pago Incentivo por rendimiento individual 2025**	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	**El Ministerio de Cultura formalizó y socializó a través de la Unidad de Equidad de Género, las direcciones de Recursos Humanos, Jurídica, Comunicaciones y el área de Estadística, la primera 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 2026 y Encuesta de Clima Organizacional.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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 2026.** **-Evaluaciones de desempeño 2025.**	
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 2026.** **-Capacitaciones realizadas durante el año 2026.** **-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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Además, está desarrollando durante este 2026 el programa institucional de pasantías, abierto tanto a estudiantes de secundaria como universitarios, lo que permite agregar valor tanto a los pasantes con los conocimientos que pueden adquirir desde las diversas áreas a las que son asignados, y a la vez, reciben el aporte en nuevos conocimientos sobre tecnologías, inteligencia artificial, actualizaciones de programas u otros que los jóvenes de la generación centenial aportan. **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2026, cargado al Sistema de Monitoreo SISMAP.** **-Registro de capacitaciones virtuales realizadas.** **-Plan institucional de pasantías 2026.**	
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 2026.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2026.** **-Registro de capacitaciones realizadas en el 1er semestre 2026.** **-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 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, 1er. Semestre del año 2026.** **-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 promociones y traslados 2026.** **-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 2026.** **-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 el Ministerio de Cultura (MINC) 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 2026.** **-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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) promueve que los colaboradores que realizan y participan en talleres y capacitaciones institucionales, desarrollen los conocimientos y los pongan en práctica en la institución.** **<u>Evidencias:</u>** -**Plan de Capacitación Institucional 2026.** **-Desarrollo de sistemas de servicios en línea.**	**No se evidencia la realización de análisis de costo/beneficio**.

Documento Externo
SGC-MAP

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 el Ministerio de Cultura (MINC) 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 2026.** **- 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)).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) existe un entorno donde se propicia la contribución 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 2025 y primer semestre de 2026, para dar continuidad a estos procesos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Minutas de reuniones realizadas en el 2026.** **-Buzón de quejas y sugerencias.** **-Formulario y procedimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias actualizado, versión 3.**	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	**El Ministerio de Cultura (MINC) promueve la participación de los colaboradores y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos institucionales, diseño de procesos y actividades de mejora continua mediante su integración en distintos comités.** **A través del Comité Institucional de Calidad, el Comité SISMAP, el Comité NOBACI y el Comité SISTAP, los colaboradores participan en la identificación de oportunidades de mejora,** el **seguimiento a planes de acción y la implementación de iniciativas orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional.** **<u>Evidencias:</u>** **-Comité Institucional de Calidad.** **-Comités del SISMAP, NOBACI y 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 2026.**	

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 Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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 octubre de 2026.** **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 relativas al tema, entre otros.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Reuniones periódicas del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP).** **-Minutas de reuniones.** **-Fotografías de espejos instalados.**	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) asegura que las condiciones de trabajo cumplan con las atribuciones conferidas en la Ley Núm. 41-08, de Función Pública 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.** **Por otro lado, ha sido conformado un equipo de voleibol institucional, para apoyar la salud física de los colaboradores que deseen participar. Este equipo integrado por colaboradoras del MINC se reúne a practicar todos los miércoles a partir de las tres (3) de la tarde.** **<u>Evidencias:</u>** **-Reporte de Licencias y permisos.** **-Fotografías y video del equipo de voleibol durante sus entrenamientos.**	
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 y seguimiento médico a empleados con condiciones de salud desfavorables.** **-Parqueo para personas con discapacidad.** **-Rampa de acceso para personas con sillas de ruedas o muletas, en la Sede y 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.**	

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.).	**El Ministerio de Cultura (MINC) identifica y fortalece relaciones de colaboración con socios estratégicos del sector público, privado, académico, organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de impulsar iniciativas orientadas al desarrollo cultural, la formación artística, la protección del patrimonio y el fortalecimiento de las industrias culturales y creativas.** **En este sentido, la institución mantiene alianzas y acuerdos de cooperación con entidades nacionales e internacionales, entre las que se destacan Berklee College of Music, UNESCO, OEA, CECC/SICA, universidades, gobiernos locales, fundaciones y organizaciones culturales, promoviendo relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo y la cooperación interinstitucional. Como resultado de estas alianzas, más de 200 jóvenes músicos dominicanos participaron en el programa Berklee en Santo Domingo 2025, mientras que durante 2026 el Ministerio continuó fortaleciendo la cooperación con organismos internacionales, instituciones educativas y entidades públicas y privadas para el desarrollo de programas de formación artística, intercambios académicos, proyectos de**	

Documento Externo
SGC-MAP

	cooperación cultural, promoción de la lectura, protección del patrimonio y fortalecimiento de las industrias culturales y creativas. **Asimismo, estas relaciones estratégicas han contribuido al desarrollo de iniciativas culturales en distintas provincias del país, beneficiando a artistas, gestores culturales, estudiantes, artesanos y emprendedores del sector creativo, y ampliando el acceso de la ciudadanía a bienes y servicios culturales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Talleres, conversatorios y conciertos con Instituciones privadas y públicas.** **-Acuerdos y actividades desarrolladas con UNESCO, OEA, CECC/SICA, universidades, gobiernos locales y organizaciones culturales.** **-Boletines institucionales "Mi Cultura" 2025-2026.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con instituciones públicas, privadas, académicas, organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de fortalecer la formación artística, la promoción cultural, la protección del patrimonio y el desarrollo de las industrias culturales y creativas.** **En este sentido, la institución mantiene alianzas estratégicas con entidades como Berklee College of Music, UNESCO, OEA, CECC/SICA, universidades, gobiernos locales y organizaciones culturales, promoviendo el intercambio de conocimientos, buenas prácticas, asistencia**	

Documento Externo
SGC-MAP

	técnica y experiencias que contribuyen al fortalecimiento del sector cultural dominicano. **Como resultado de estos acuerdos, se han desarrollado programas de formación artística, intercambios académicos, proyectos de cooperación cultural, iniciativas de fortalecimiento institucional y actividades dirigidas a artistas, gestores culturales, estudiantes, artesanos y emprendedores creativos. Asimismo, se han impulsado acciones conjuntas orientadas al desarrollo cultural comunitario, la descentralización de la oferta cultural y la promoción de buenas prácticas vinculadas al desarrollo sostenible y la responsabilidad social.** **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos y proyectos desarrollados con UNESCO, OEA y CECC/SICA.** **-Programas de formación, talleres, intercambios académicos y actividades culturales realizadas en el marco de alianzas institucionales.** **-Registro de acuerdos interinstitucionales vigentes 2025-2026.** **Lista y registro de acuerdos instituciones entre el Ministerio de Cultura (MINC) y las instituciones privadas y públicas.**	
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 2026, con monitoreos de seguimiento.**	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	**El Ministerio de Cultura (MINC) identifica y desarrolla alianzas estratégicas de largo plazo con organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas, entidades académicas y organismos nacionales e internacionales, con el propósito de fortalecer la gestión cultural, la protección del patrimonio, la formación artística y el acceso de la ciudadanía a los bienes y servicios culturales.** **En este sentido, durante los años 2025 y 2026 la institución suscribió trece (13) convenios de cogestión con Asociaciones Sin Fines de Lucro**	

Documento Externo
SGC-MAP

	(ASFL), todos con una vigencia de tres años, orientados al fortalecimiento de museos, patrimonio cultural, teatro, música, formación artística y cultura comunitaria. Estas alianzas permiten desarrollar proyectos culturales sostenibles mediante la articulación de recursos, conocimientos y capacidades entre el Estado y la sociedad civil. **<u>Evidencias:</u>** **-Lista de acuerdos/convenios nacionales e internacionales con fines formativos.** **-Informe de Seguimiento y Ejecución de Fondos de Convenios con las ASFL 2026.** **-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 (MINC) 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) emite las directrices sobre cómo enfrentar casos de conflictos de intereses.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: **-Capsulas informativas sobre ética en la Administración Pública.** **-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 Carnet de locutor, ofrecidos por la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y formularios de contacto digital en la página web de la institución.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<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 2025, 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>Evidencia:</u>** **-Buzones de quejas y sugerencias colocados.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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 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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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-** **-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.** **En ese sentido, el Departamento de Gestión de la Calidad se encuentra realizando las capacitaciones impartidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para la creación del catálogo de servicios y trámites de la Administración Pública.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional www.cultura.gob.do** **-Participación en capacitaciones para el Catálogo de Servicios y Trámites MINC.**	

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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) tiene alineada su gestión financiera con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) 2026, de forma eficiente y eficaz, a través de su presupuesto general 2026. 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).**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: **-Política y Metodología de Valoración de Riesgos y procedimientos de Revisión y Fiscalización.** -**Presupuesto institucional aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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.** **Evidencias:** **- 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 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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina y Control de Bienes. **<u>Evidencia:</u>** **-Impresión de pantalla en el SIGEF, mayo 2026.**	
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**	
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 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.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Actualización de la estructura organizativa MINC.** **-Informes financieros 2026**.	

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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) promueve una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora continua mediante la implementación de sistemas y herramientas que facilitan la gestión, almacenamiento, acceso y preservación del conocimiento institucional. En este sentido, la institución fortaleció su gestión documental mediante la migración de la documentación institucional a la plataforma SharePoint, permitiendo centralizar la información, optimizar el acceso a los documentos, fortalecer la colaboración entre las áreas y garantizar una gestión más eficiente, segura y organizada del conocimiento institucional.** **Asimismo, dispone de herramientas tecnológicas para la gestión de procesos administrativos, como el Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC), y mantiene actualizados sus procedimientos, manuales y**	

Documento Externo
SGC-MAP

	políticas institucionales, contribuyendo a la continuidad operativa, la resiliencia organizacional y la mejora continua de la gestión. **<u>Evidencias:</u>** **-Plataforma SharePoint para la gestión documental institucional.** **-Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC).** **-Procedimientos, manuales y políticas institucionales vigentes.** **-Página web institucional, www.cultura.gob.do** **-Redes sociales institucionales.**	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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, además de su Política de Portales Web, primera en la institución y su Política de Gestión documental, en su segunda 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>**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Levantamiento y síntesis periodísticas. **-Política de Información y Comunicación, II.** **-Política Institucional de Portales Web.** **-Política de Gestión Documental.** **-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 fortalecer la gestión del conocimiento institucional y potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores mediante la implementación de herramientas tecnológicas que optimizan los procesos internos y facilitan el acceso a la información.** **En este sentido, la institución ha fortalecido su gestión documental mediante la migración de la documentación institucional a la plataforma SharePoint, permitiendo centralizar, almacenar y compartir información de manera segura y eficiente. Asimismo, dispone de sistemas y plataformas digitales para la gestión de procesos administrativos, incluyendo el Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC) y plataformas para la gestión de solicitudes de transporte y suministros.** **De igual forma, el Ministerio ofrece servicios e informaciones a través de su página web institucional y otros canales digitales, contribuyendo al fortalecimiento de las competencias digitales, la mejora continua de los procesos y la transformación digital institucional.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Evidencias: **-Plataforma SharePoint para la gestión documental institucional.** **-Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC).** **-Plataformas digitales para solicitudes de transporte y suministros**	
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 obtener aportes creativos, a través de capacitaciones colaborativas con el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) e Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).** **Evidencias:** **-Plan de Capacitación Institucional 2026.** **-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, webinarios, encuentros interdepartamentales, buzones y comités, para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento**	

Documento Externo
SGC-MAP

	relevante 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 2026.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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 de Descargo, con su debido procedimiento y formulario vinculado**.	

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 la planificación y ejecución del Plan Operativo Anual de TIC, que contempla los desarrollos tecnológicos, la adquisición de herramientas tecnológicas y la automatización de procesos. Asimismo, se establecen políticas y controles para garantizar el uso adecuado, la seguridad y la gestión eficiente de los recursos TIC.**	

	<u>Evidencias:</u> **-Plan Operativo Anual TIC.** **-Política de Seguridad TIC.**	
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 de la automatización de los procesos de las diferentes áreas del ministerio. Además, se han implementado herramientas de código abierto para optimizar los recursos.** **<u>Evidencia:</u>** **- Printscreen Sistema ERP.** **- Printscreen Odoo.** **- Printscreen GLPI.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se 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>Evidencia:</u>** **-Página web institucional www.cultura.gob.do.** **- Microsoft Office 365.**	

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, en la 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 Ministerio de Administración Pública (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.** **-Servicios MINC publicados en la página web.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) se implementan normas, protocolos y controles para garantizar la protección de la información y la seguridad cibernética, asegurando el equilibrio entre la**	

Documento Externo
SGC-MAP

	disponibilidad de los datos y su adecuada protección conforme a las normativas vigentes. **<u>Evidencias:</u>** **-Política de Seguridad de TIC.** **-Procedimiento de Seguridad de TIC.** **-Procedimiento de Respaldo de la Información.** **-Sistema de Control de Acceso Físico**. **-Formularios vinculados a los procedimientos TIC.**	
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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se consideran los impactos socioeconómicos y ambientales de las TIC mediante la implementación de herramientas digitales que promueven la reducción del uso de papel, optimizan los procesos institucionales, disminuyen los costos operativos y fomentan la sostenibilidad. Asimismo, se dispone de plataformas digitales para la gestión documental, la consulta de información institucional, la accesibilidad web y la firma electrónica de documentos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Paperless.** **-Intranet MINC.** **-Portal Institucional.** **-Portal Firma GOB.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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 las 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.** **<u>Evidencias:</u>** **-Flotilla de vehículos de la institución.** **-Inventario de Activos Fijos.** **-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. **<u>Evidencia:</u>** **-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 agua y otros recursos energéticos para asegurar su ciclo de vida útil.** **<u>Evidencias:</u>** **-Política de Activos Fijos.** **-Instructivo Alta Adquisición y Baja Bienes.** **-Instructivo Operación CDE UPS Bypass.** **-Informes / Administrativa. Facturas.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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) genera valor público mediante la disposición de sus instalaciones y espacios culturales para el desarrollo de actividades artísticas, educativas, recreativas y comunitarias dirigidas a la ciudadanía.** **En este sentido, la institución promueve la realización de actividades culturales abiertas al público en la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte y otros espacios bajo su administración, facilitando el acceso de la población a manifestaciones artísticas, programas formativos, exposiciones, ferias, conciertos, talleres y eventos culturales orientados al fortalecimiento de la identidad cultural y la participación ciudadana.** **Asimismo, el Ministerio de Cultura (MINC) dispone de mecanismos y protocolos para la gestión y formalización del uso de los inmuebles y espacios culturales bajo su responsabilidad, garantizando condiciones adecuadas de seguridad, organización y acceso para la realización de actividades de interés comunitario e institucional.** **<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 eléctricas.** **-Recepciones de trabajos realizados y especificaciones técnicas**.	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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**.	

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, documenta y actualiza continuamente sus procesos institucionales con el propósito de fortalecer la gestión, responder a las necesidades de los grupos de interés y promover una estructura organizativa ágil y orientada a la mejora continua.** **Para estos fines, la institución implementa el Plan de Gestión Documental, mediante el cual se desarrollan y actualizan procedimientos, manuales, políticas, protocolos y formularios que contribuyen a la estandarización de los procesos y a la mejora de la prestación de los servicios institucionales.** **Asimismo, se actualizó del Mapa de Macroprocesos Institucional, fortaleciendo la identificación y gestión de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, en cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). De igual forma, se actualizaron los componentes de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua de los procesos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-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) ha fortalecido la gestión de sus procesos mediante la implementación de herramientas digitales que facilitan la administración de la información, la estandarización de los procedimientos y la optimización de los servicios internos.** **En este sentido, la institución aprovecha las oportunidades de la transformación digital mediante el uso de plataformas para la gestión documental, la automatización de procesos administrativos y la digitalización de solicitudes y trámites institucionales. Como parte de estas iniciativas, se realizó la migración de la gestión documental a la plataforma SharePoint, permitiendo centralizar, almacenar y compartir información institucional de manera segura y eficiente. Asimismo, la institución dispone del Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC), así como de plataformas digitales para la gestión de solicitudes de transporte y suministros, contribuyendo a la reducción del uso de papel, la mejora en el manejo de los datos y la agilización de los procesos institucionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plataforma SharePoint.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC). **-Plataforma digital de solicitudes de transporte.** **-Plataforma digital de solicitudes de suministros.** **-Documentación institucional formalizada y socializada.** **-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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) analiza y evalúa periódicamente sus procesos, riesgos y factores críticos de éxito con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, fortalecer la gestión y responder a las necesidades de los ciudadanos y demás grupos de interés.** **Para estos fines, la institución implementa la Metodología y Política de Valoración y Administración de Riesgos (VAR), mediante la cual se identifican, evalúan y gestionan los riesgos asociados a los procesos institucionales, contribuyendo a la toma de decisiones y a la mejora continua.** **Asimismo, a través del seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), los indicadores del SISMAP, los componentes de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y la actualización de**	

	los procesos institucionales, el MINC monitorea el desempeño organizacional y asigna los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos establecidos. **<u>Evidencias:</u>** **-POA, PEI y Presupuesto Institucional 2026.** **-Metodología VAR, versión I**I.	
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 y en la Política de Gestión Documental, versión 2.** **<u>Evidencias:</u>** **-Manual de Políticas y procedimientos MINC.** **-Política de Gestión Documental.**	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	En el Ministerio de Cultura (MINC), a través de su **Plan de Gestión Documental 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.** **-Matriz de Gestión Documental MINC 2026.** **-Política de Gestión Documental, versión 2.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Formulario de cambios procedimientos, 1er. Semestre 2026.	
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 y políticas institucionales estandarizados y socializados durante los años 2025, primer semestre 2026.**	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de	**El Ministerio de Cultura (MINC) da cumplimiento tanto a los indicadores del Sistema**	**No se tiene Carta al Compromiso del Ciudadano**

desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	**de Monitoreo de la Administración Pública (SISMA) como de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Índice de Control Interno (ICI). Además, desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Dashboard institucional se monitorean y da seguimiento a todos los indicadores de la institución, incluidos a la EDI/SISMAP/ NOBACI/entre otros.** **<u>Evidencias:</u>** **-Calificaciones en los sistemas de monitoreo y evaluación que regulan la Administración Pública.** **-SISMAP, corte junio 2026.** **-NOBACI, corte 1er cuatrimestre de 2026.** **-Dashboard institucional 2026.**	
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).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se promueve la seguridad de la información mediante la implementación de políticas y procedimientos que garantizan la protección, confidencialidad e integridad de los datos institucionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Política de Seguridad de TIC.** **-Procedimiento de Seguridad de TIC.**	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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	**El Ministerio de Cultura (MINC) involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad a través de buzones de quejas y**	

de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	**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 anual.** **-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 (MINC) 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 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**	

Documento Externo
SGC-MAP

	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>Evidencia:</u>** **-Protocolos y políticas institucionales estandarizados y socializados durante el año 2025 y 1er. Semestre 2026.**	
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 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.** **-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	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la institución, a través de su página web institucional, donde queda establecidos los**	

variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio).	**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.** **Evidencias:** **-Convenios/acuerdos con instituciones públicas.** **-Acuerdos y convenios interinstitucionales 2026.**	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se 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.** **-Comité SISTAP.** **-Comité de Compras y contrataciones.** **-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 (MINC) 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 2026.** **-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 el Ministerio de Cultura (MINC) 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.** **-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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) utiliza mecanismos de coordinación y colaboración con instituciones públicas de los niveles nacional, regional y municipal para fortalecer la prestación de servicios culturales y ampliar el acceso de la ciudadanía a la oferta cultural en todo el territorio nacional.** **En este sentido, la institución desarrolla iniciativas conjuntas con ayuntamientos, gobernaciones, ministerios y entidades públicas, orientadas al fortalecimiento de la infraestructura cultural, la formación artística y la descentralización de los servicios culturales. Entre estas acciones se destaca el acuerdo interinstitucional suscrito con el Ayuntamiento de Santo Domingo Este para apertura de una Escuela de Música y Bellas Artes, mediante el cual ambas instituciones aportan recursos humanos, espacios físicos e instrumentos para la prestación coordinada de servicios de formación artística.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Asimismo, la institución participa en proyectos de recuperación y fortalecimiento de espacios culturales junto al Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Provincial, gobernaciones y gobiernos locales, así como en espacios de articulación institucional como el Consejo Nacional de Cultura y el programa Gobierno en las Provincias, contribuyendo a una gestión cultural coordinada y cercana a las comunidades. **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdo interinstitucional entre el MINC y el Ayuntamiento de Santo Domingo Este.** **-Boletines institucionales "Mi Cultura" 2025-2026.** **-Participación en el programa Gobierno en las Provincias** **-Lista y fotos de firmas de convenios/acuerdos con Instituciones privadas y públicas.**	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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).	**La imagen global y la reputación pública del Ministerio de Cultura (MINC) se evidencian a través de los mecanismos implementados para medir la satisfacción y percepción de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la institución, así como mediante los canales de atención, participación y retroalimentación ciudadana disponibles. Para estos fines, el Ministerio aplica periódicamente encuestas de satisfacción ciudadana, analiza los resultados obtenidos e identifica oportunidades de mejora en los servicios brindados. Asimismo, dispone de mecanismos de atención y consulta ciudadana, tales como la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Sistema 311 de Atención Ciudadana y los canales digitales institucionales, los cuales permiten conocer la percepción de los usuarios y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución.** **Evidencias:** **-Índice de Satisfacción Ciudadana / SISMAP.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana. **-Reportes del Sistema 311 de Atención Ciudadana**	
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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) orienta la prestación de sus servicios hacia una atención oportuna, equitativa y de calidad, procurando que los ciudadanos reciban información clara, trato respetuoso y respuestas adecuadas a sus necesidades a través de los distintos canales de atención institucional.** **Para estos fines, la institución dispone de mecanismos de atención presencial y virtual, incluyendo la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Sistema 311 de Atención Ciudadana, el correo electrónico institucional, la página web y otros canales de comunicación que facilitan la interacción con los usuarios y la gestión de sus solicitudes, consultas y requerimientos.** **Asimismo, la institución realiza periódicamente mediciones de satisfacción ciudadana y análisis de la retroalimentación recibida, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada a los ciudadanos.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.** **-Reporte estadístico del Sistema 311 de Atención Ciudadana.**	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana. 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 2026.**	
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 98.46% en el corte de abril 2026. 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 2026.** **<u>Evidencias:</u>** -**Índice de transparencia estandarizado, abril 2026.** **-Evaluación SISCOMPRAS. 1er. trimestre 2026. https://www.dgcp.gob.do/siscompras/**	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo un 98.46% al mes de abril del 2026 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG. Además, la institución obtuvo un 92.65% en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2026.** **Evidencias:** **-Índice de transparencia estandarizado, 2026.** **-Evaluación SISCOMPRAS. 1er trimestre 2026**	

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) fortalece la confianza de los ciudadanos en los servicios que ofrece mediante la implementación de mecanismos de atención, transparencia y participación ciudadana que facilitan el acceso a la información y la gestión oportuna de solicitudes, consultas y requerimientos.** **La institución monitorea periódicamente la percepción de los usuarios a través de encuestas de satisfacción ciudadana, los servicios de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Sistema 311 de Atención Ciudadana y otros canales de comunicación institucional, utilizando los resultados obtenidos para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	<u>Evidencias:</u> **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.** **-Reporte estadístico del Sistema 311 de Atención Ciudadana.**	
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.).	**El Ministerio de Cultura (MINC) procura que los ciudadanos tengan acceso a los servicios e informaciones institucionales mediante diferentes modalidades de atención, tanto presenciales como digitales, facilitando la consulta de requisitos, horarios, procedimientos y demás informaciones de interés público.** **La institución mantiene disponibles sus servicios e informaciones a través de la página web institucional, donde los usuarios pueden consultar el Directorio de Servicios, los requisitos para acceder a ellos, los tiempos de respuesta y los canales de contacto. Asimismo, el MINC desarrolla actividades culturales en distintos espacios y provincias del país, acercando la oferta cultural a diversas comunidades y promoviendo una mayor inclusión y participación ciudadana.** **De igual forma, la institución continúa fortaleciendo sus canales digitales y las condiciones de acceso a sus instalaciones, contribuyendo a que los servicios culturales y administrativos sean más accesibles para la población.** **<u>Evidencias:</u>** **-Directorio de Servicios publicado en la página web institucional.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Portal institucional www.cultura.gob.do**.** **-Registros de atención presencial y digital.**	
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, la institución obtuvo una valoración global de 84%, evidenciando la alta satisfacción de los ciudadanos a la agilidad de la institución.** **Evidencias:** **-Estadísticas primer trimestre OAI.** **-Plataforma de SAIP.** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.**	
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.** **Evidencias:** **-Informe estadístico Desfile de Carnaval 2026.** **-Informe de Feria Internacional del Libro 2025.**	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	**El Ministerio de Cultura (MINC) ha fortalecido su capacidad para la innovación mediante la implementación de herramientas tecnológicas, la**	

	digitalización de procesos y la mejora continua de sus sistemas de gestión, con el objetivo de optimizar la eficiencia institucional y la calidad de los servicios ofrecidos. **Durante el período 2025-2026, la institución ha impulsado iniciativas orientadas a la transformación digital, entre las que se destacan la migración de la gestión documental a la plataforma SharePoint, la implementación de mecanismos de firma digital, la digitalización de solicitudes internas y la actualización de procesos institucionales para fortalecer el control, la eficiencia y la gestión del conocimiento.** **Asimismo, la institución promueve la mejora continua mediante la revisión y actualización periódica de sus procedimientos, políticas y herramientas de gestión, favoreciendo la adaptación de la institución a nuevos retos y necesidades organizacionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plataforma SharePoint para la gestión documental institucional.** **-Implementación de firma digital.** **-Plataforma digital de solicitudes de transporte.** **-Plataforma digital de solicitudes de suministros.** **-Sistema Integrado de Administración y Finanzas del Ministerio de Cultura (SIAFMINC).** **-Procesos, procedimientos y políticas institucionales actualizados.**	
6) Agilidad de la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) fortalece su agilidad organizacional mediante la digitalización,**	

Documento Externo
SGC-MAP

	actualización y simplificación de procesos institucionales, contribuyendo a una gestión más eficiente y oportuna. **Durante el período 2025-2026, la institución ha impulsado la migración de la gestión documental a SharePoint, la implementación de herramientas digitales para la gestión de solicitudes internas y la actualización de procedimientos, políticas y formularios institucionales, favoreciendo una mayor capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades organizacionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plataforma SharePoint para la gestión documental.** **-Plataformas digitales de solicitudes internas.** **-Documentos institucionales creados, actualizados y socializados durante.**	
7) Digitalización en la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) ha fortalecido la digitalización de sus procesos y servicios mediante la implementación de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de la información, la automatización de tareas y el acceso a los servicios institucionales.** **Durante el período 2025-2026, la institución impulsó la migración de la gestión documental a la plataforma SharePoint, la implementación de firma digital y el uso de plataformas para la gestión de solicitudes internas, contribuyendo a una mayor eficiencia operativa y al fortalecimiento de la transformación digital institucional.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Por otro lado, 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>Evidencias:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.** **-Plataforma SharePoint para la gestión documental.** **-Plataforma de Firma Digital.** **-Plataforma digital de solicitudes de transporte.** **-Plataforma digital de solicitudes de suministros.**	

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).	**El Ministerio de Cultura (MINC) continúa fortaleciendo la eficiencia en la prestación de sus servicios mediante la simplificación y digitalización de procesos, con el objetivo de reducir los tiempos de gestión y ofrecer respuestas más oportunas a los ciudadanos y usuarios de los servicios institucionales. Durante el período 2025-2026, la institución impulsó la digitalización de procesos internos, la gestión documental en plataformas electrónicas y la actualización de procedimientos institucionales, contribuyendo a una mayor agilidad en la tramitación de solicitudes y en la prestación de los servicios.**	

	Por otro lado, según los resultados de 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>Evidencias:</u>** **-Informe encuesta satisfacción ciudadana.** **-Plataforma SharePoint para la gestión documental.** **-Procedimientos institucionales actualizados**.	
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 2026, recibió un total de dos (2) reclamaciones; la cual fue remitida porque la institución no era el organismo correspondiente.** **<u>Evidencias:</u>** **-Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones OAI, año 2026.**	
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.	**El Ministerio de Cultura (MINC), 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.** **Asimismo, las redes sociales institucionales son gestionadas por la Dirección de Comunicaciones, como parte de los canales oficiales de información y comunicación de la institución.** **A través de estos canales de comunicación se han recibido un total de 29 solicitudes de información durante el año 2026, según desglose:** **- 27a través del SAIP.** **- 2 a través del Portal 311.** **<u>Evidencias:</u>** **-Portal 311.** **-Portal SAIP.** **-Matriz de solicitudes de información.** **-Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones.**	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	**El Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo un 98.46% al corte del mes de abril del 2026 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.** **Además, el Ministerio de Cultura obtuvo un 92.65% en el Indicador de Uso del Sistema**	

	Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) del 1er. Trimestre 2026. **<u>Evidencias:</u>** **-Índice de transparencia estandarizado, abril 2026.** **-Evaluación SISCOMPRAS. 1er. Trimestre 2026.**	
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 2026:** **SISMAP - 81.31%** **SISCOMPRAS - 92.65%** **NOBACI - 90.06%** **CAF - 100%** **Índice de satisfacción Ciudadana 84%** **<u>Evidencias:</u>** -**Resultados en los 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 98.46% al mes de abril del 2026.** **<u>Evidencias:</u>** **-Portal Datos Abiertos.** **-Portal de Transparencia.**	

	-Evaluación índice de transparencia estandarizado. Abril 2026	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	**El Ministerio de Cultura (MINC) pone a disposición de los ciudadanos información actualizada sobre los horarios de atención de sus servicios y dependencias, facilitando el acceso oportuno a los servicios culturales y administrativos que ofrece la institución.** **Los horarios de atención, requisitos, procedimientos y canales de contacto se encuentran disponibles a través de la página web institucional, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y otros medios de comunicación institucional, permitiendo a los usuarios conocer y acceder a los servicios de manera organizada y eficiente.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional.** **-Directorio de servicios.** **-Oficina de Acceso a la Información (OAI).** **-Portal de Transparencia Institucional.**	
6) Tiempo de espera.	**El Ministerio de Cultura (MINC) mantiene mecanismos de atención y seguimiento orientados a ofrecer respuestas oportunas a los ciudadanos, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Sistema 311 de Atención Ciudadana y los canales institucionales de comunicación.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	La institución da seguimiento a las solicitudes, consultas, quejas, reclamaciones y requerimientos recibidos, procurando el cumplimiento de los plazos establecidos y el fortalecimiento continuo de la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. **Además, 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.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.** **-Reportes estadísticos del Sistema 311 de Atención Ciudadana.** **-Registros de solicitudes gestionadas por la OAI.** **-Portal de Transparencia Institucional.**	
7) Tiempo para prestar el servicio.	**El Ministerio de Cultura (MINC) 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.** **<u>Evidencia:</u>** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.**	
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 servicios realizados.** **<u>Evidencias:</u>** **-Página web institucional, sección servicios.** **-Formulario de procedimientos, servicios y políticas**.	

Documento Externo
SGC-MAP

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	**El Ministerio de Cultura (MINC) pone a disposición de los ciudadanos información actualizada sobre los servicios que ofrece, facilitando el acceso a los requisitos, procedimientos, tiempos de respuesta, canales de contacto y demás informaciones de interés para los usuarios. Esta información se encuentra disponible a través de la página web institucional, el Directorio de Servicios, el Portal de Transparencia y la Oficina de Acceso a la Información (OAI), promoviendo la transparencia y el acceso oportuno a los servicios institucionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Directorio de Servicios publicados.** **-Portal de Transparencia Institucional.** **- Oficina de Acceso a la Información (OAI***).*	

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. **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.** **Además, 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 2026, recibió un total de dos (2) quejas; las cuales han sido respondidas en un tiempo máximo de dos (2) 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 evidencia medición.**
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 2026 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, en el 1er semestre de 2026.**	
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 (MINC) mantiene una comunicación y retroalimentación constante con sus grupos de interés a través de reuniones de trabajo, mesas de diálogo, consultas, actividades culturales, encuentros sectoriales y mecanismos**	

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	**de atención ciudadana, con el objetivo de identificar sus necesidades, expectativas y oportunidades de mejora.** **Asimismo, la institución recopila y analiza información proveniente de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Sistema 311 de Atención Ciudadana, el Consejo Nacional de Cultura y los distintos espacios de articulación con actores del sector cultural, utilizando estos insumos para fortalecer la planificación, la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios y programas institucionales.** **Por otro lado, 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 anual de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para medir el nivel de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés. Este año han participado setenta (70) personas correspondientes a ciudadanos que recibieron los servicios de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía.** **<u>Evidencias:</u>** **-Minutas de reuniones y mesas de trabajo con grupos de interés.** **-Registros de consultas y actividades participativas.** **-Registros de la Oficina de Acceso a la Información.** **-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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 29 solicitudes de información durante el año 2026, según desglose:** **- Veintisiete (27) a través del SAIP.** **- Dos (2) a través del Portal 311.** **<u>Evidencias:</u>** **-Portales 311 y 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 98.46 % al mes de abril del 2026 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG. Además, la institución obtuvo un 92.65% en el Indicador de SISCOMPRAS correspondiente al 1er. Trimestre 2026, mostrándose un avance satisfactorio y sostenido.** **<u>Evidencias:</u>** **-Índice de Transparencia Estandarizado.** **-Evaluación SISCOMPRAS.**	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.
Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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.** **Evidencia:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) el 69.35% de los colaboradores están de acuerdo de que en la institución se fomenta la participación en la toma de decisiones a través del impacto de la encuesta de clima organizacional. Además, el 87.12 % se identifica con la institución y sus valores.** **Evidencia:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	**En la institución un 90.95% de los colaboradores están de acuerdo de que en la institución se fomenta la colaboración y trabajo en equipo.** **Evidencia:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

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:** **- Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
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:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
6) La responsabilidad social de la organización.	**El Ministerio de Cultura (MINC) ha difundido información sobre temas de salud física y mental, cuidado medioambiental, protección laboral y otros temas de interés de los colaboradores, de forma interna. Adicional, la institución mantiene puntos de reciclaje en el primer nivel (1er.) de la Sede, para que los colaboradores y visitantes depositen las botellas y tapas plásticas que utilicen, y con ello contribuir con el cuidado del medioambiente.** **Evidencia:** **-Correos informativos y puntos de reciclaje.**	

Documento Externo
SGC-MAP

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), el 77.06% de los colaboradores están de acuerdo con que en la institución 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>** -**Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) el 82.21% de los colaboradores valoran positivamente el uso de tecnologías para la digitalización en la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
9) La agilidad de la organización.	**En el Ministerio de Cultura (MINC el 86.81% de los colaboradores reconoce la agilidad de la institución determinado por su enfoque de resultados y productividad.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

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 (MINC) el 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. Además, el 83.03% está de acuerdo de que en la institución 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.** **Evidencia:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) el 87.27% de los colaboradores conoce con claridad y precisión la normativa y procesos aplicados en su trabajo, incluidos los procedimiento y procesos.** **Evidencia:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) el 95% de los colaboradores se evalúa a través de acuerdos de desempeño. El otro 5% a través del cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual (POA).** **Evidencia:** **-Acuerdos de desempeño 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 ese sentido, se identificaron cincuenta y nueve (59) detecciones de necesidades, y en el primer semestre del año se han realizado catorce (14) capacitaciones incluidas en el Plan de Capacitación Institucional 2026.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plan de Capacitación Institucional 2026.** **-Lista de participantes en capacitaciones MINC.** **-Informe de detección de necesidades RRHH.**	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) se 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>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC** **-Correo electrónicos de circulares e invitaciones.** **-Fotos de empleados en los muros informativos.** **-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) se realiza anualmente la Evaluación de Desempeño al personal, siendo estos beneficiados con el incentivo y el bono por desempeño los servidores de carrera, siempre y cuando obtengan con calificaciones sobresalientes. En ese sentido, el 79.63% de los colaboradores está de acuerdo en**	

Documento Externo
SGC-MAP

	que en su lugar de trabajo promueve el reconocimiento laboral. **<u>Evidencias:</u>** **-Acuerdos de desempeño 2026.** **-Bono de desempeño, año 2026 por evaluación del año 2025.** **-Incentivo por rendimiento individual 2026**.	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), el 77.06% de los colaboradores está de acuerdo en que en su lugar de trabajo promueve la mejora y cambio.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) el 90.92% de los colaboradores se identifica con la institución y los valores de la misma. Y un 90.95% reconoce y valora positivamente el trabajo en equipo.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	**En el Ministerio de Cultura (MINC) 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>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), el 79.63% de los colaboradores valora positivamente el reconocimiento laboral que se realiza y un 60.12% tiene una valoración positiva a equidad y género.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) 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 la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

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.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), 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.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

2) Motivación y empoderamiento.	**En el Ministerio de Cultura (MINC) el 87.12% de los colaboradores refleja positivamente el liderazgo y participación en la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), 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.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

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.).	**En el Ministerio de Cultura (MINC), según los datos arrojados por la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, 2025 han realizado seis (6) quejas internas en la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), 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.**	

	Evidencia: **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	**En el 1er semestre del año 2026, no se han reportado casos de dilemas éticos en la institución.** **Evidencia:** **-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 2026 se han enviado capsulas informativas sobre salud y cuidado y protección ambiental a través del correo electrónico institucional de forma masiva a los colaboradores del Ministerio de Cultura (MINC).** **Evidencia:** **-Correos institucionales.**	
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).	**En el Ministerio de Cultura (MINC), 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.** **Evidencia:** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	

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) 1,235 servidores públicos fueron evaluados a través de evaluaciones de desempeño anuales.** **Evidencia:** **-Evaluación del desempeño por resultados y competencias en el SISMAP.**	

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), un 82.21% de los colaboradores valora positivamente el uso de las tecnologías y un 83.03% valora la comunicación de forma positiva en la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Clima y Cultura Organizacional MINC**	
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 2026 para desarrollar sus habilidades laborales.** **<u>Evidencia:</u>** **-Lista de participantes en capacitaciones MINC**.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	**En el Ministerio de Cultura, durante el primer semestre de 2026, por iniciativa de la Dirección de Recursos Humanos, se elaboró la primera Política de Compensaciones y Beneficios y la Política de Reconocimiento Institucional, que buscan reconocer y beneficiar a los colaboradores destacados en la institución. Adicional, y como 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>** **-Política de Reconocimiento al personal.** **-Política de Compensación y Beneficios.** **-Incentivo por cumplimiento SISMAP-EDI e incentivo por rendimiento individual.**	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	**El Ministerio de Cultura (MINC) contribuye a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos mediante el desarrollo de iniciativas culturales, educativas y comunitarias que promueven el acceso al conocimiento, la recreación, la inclusión social y el fortalecimiento de la identidad cultural dominicana.** **Entre estas iniciativas se destacan la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo (FILSD), que fomenta la lectura, la educación y el intercambio cultural, y el Desfile Nacional de Carnaval, una de las principales expresiones culturales del país, que reúne cada año a miles de ciudadanos y comparsas de distintas provincias, promoviendo la participación comunitaria, la**	

Documento Externo
SGC-MAP

	preservación de las tradiciones y la dinamización de la actividad cultural y económica. **Asimismo, la institución desarrolla talleres, conferencias, conciertos, exposiciones, festivales y programas formativos en todo el territorio nacional, ampliando las oportunidades de acceso a la cultura para niños, jóvenes y adultos.** **Estas acciones evidencian el compromiso del Ministerio de Cultura con el bienestar social, la formación ciudadana y el desarrollo cultural de las comunidades, más allá de la prestación de sus servicios institucionales.** **<u>Evidencias:</u>** **-Fotos e informe de estadística de la FILSD.** **-Informes y estadísticas del Desfile Nacional de Carnaval.** **-Registros de talleres, conferencias, conciertos, exposiciones y festivales.** **-Informes estadísticos de participación en actividades culturales.**	
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 (MINC) desarrolla acciones dirigidas a ampliar el acceso de la población a la cultura, mediante actividades gratuitas, programas de formación artística y**	

	espacios de participación comunitaria en todo el territorio nacional. **Entre estas iniciativas se destacan el Desfile Nacional de Carnaval, la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo (FILSD), el Festival Nacional de Teatro, conciertos gratuitos de la Orquesta Sinfónica Nacional, exposiciones en museos y galerías estatales, así como talleres y jornadas formativas dirigidas a artistas, gestores culturales y comunidades. Estas actividades permiten el acceso de miles de ciudadanos a bienes y servicios culturales, fomentando la inclusión, la participación ciudadana y el fortalecimiento de la identidad cultural dominicana. Asimismo, el Ministerio de Cultura (MINC) facilita el uso de espacios culturales bajo su administración para la realización de actividades educativas, artísticas y comunitarias, contribuyendo al desarrollo cultural de las comunidades y al acceso de distintos grupos poblacionales a la oferta cultural del Estado.** **<u>Evidencias</u>:** **-Informes y estadísticas de la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo (FILSD).** **-Registros de actividades, talleres y festivales realizados por el MINC.** **-Protocolo para la gestión y uso de espacios culturales del MINC.** **-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 de la institución, la medición del impacto especto al desarrollo económico de la comunidad y el país, 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.** **<u>Evidencia</u>:** **-Informe y reportes estadístico MINC-Carnaval.**	
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 98.46% al mes de marzo del 2026 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG. Adicional, el Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo un 92.65% en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2026.** **<u>Evidencias:</u>** **-Índice de transparencia estandarizado. 2026.** **-Evaluación SISCOMPRAS, 1er. Trimestre 2026.**	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		**No se tiene evidencia.**
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 98.46% al mes de abril de 2026, en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.** **<u>Evidencia:</u>** **-Índice de transparencia estandarizado. 2026.**	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	**El Ministerio de Cultura (MINC) continúa implementando la compra del ochenta y cinco (85%) de luces 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, 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 y procesos de pagos.** **-Fotos de punto de recolección de botellas y tapas plásticas en la institución.**	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	**El Ministerio de Cultura (MINC) mantiene una relación continua con autoridades nacionales y locales, representantes del sector cultural, gestores culturales, asociaciones, ayuntamientos, organismos internacionales y demás grupos de interés, a través de reuniones, mesas de trabajo, acuerdos de colaboración, actividades culturales y espacios de articulación institucional.** **Durante el período 2025-2026, la institución fortaleció estas relaciones mediante la realización de encuentros sectoriales, la celebración de convenios interinstitucionales, las sesiones del Consejo Nacional de Cultura y la coordinación de iniciativas culturales desarrolladas en distintas provincias del país, promoviendo el diálogo permanente y la participación de los diferentes actores vinculados al sector cultural.** **<u>Evidencias:</u>** **-Convenios y acuerdos interinstitucionales MINC.** **-Informes de reuniones, encuentros y mesas de trabajo con grupos de interés.** **-Informes estadísticos de actividades culturales desarrolladas por la institución.**	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	**El Ministerio de Cultura (MINC) continúa manteniendo una buena presencia en los medios de comunicación, en las redes sociales y en la página web institucional,** www.cultura.gob.do**.** **En ese sentido, la Dirección de Comunicaciones mantiene el 100% de monitoreo del grado de cobertura positiva y negativa que recibe el**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Ministerio de Cultura por los medios de comunicación. Durante el año 2025 y 1er semestre del 2026, el Ministerio de Cultura (MINC), a través de sus autoridades, 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. **<u>Evidencias:</u>** **-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 (MINC) cuenta con una política institucional de Derechos Humanos, con el objetivo de mantener un apoyo sostenido a la diversidad, integración, aceptación a las minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, incluyendo proyectos específicos para esta apoyar a esta población.** **<u>Evidencia:</u>** **-Política Institucional de Derechos Humanos.**	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	**El Ministerio de Cultura (MINC) realizó una Semana de la Salud durante el último trimestre del año 2025, en la que se ofrecieron diversas especialidades médicas, incluyendo oftalmología. Como resultado de las evaluaciones realizadas, se**	

Documento Externo
SGC-MAP

	identificaron colaboradores con necesidad de lentes correctivos, los cuales fueron adquiridos por la institución y entregados de manera gratuita a los beneficiarios. **Asimismo, se brindó apoyo a colaboradores afectados por accidentes cerebrovasculares, mediante la entrega de equipos y ayudas especializadas, tales como camas con especificaciones médicas adecuadas.** **<u>Evidencias:</u>** **-Comunicaciones relativas a los temas.** **-Registro de beneficiarios de lentes.** **-Programa de la semana de la salud.**	
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) promueve el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas mediante la organización y participación en conferencias, talleres, seminarios, encuentros culturales y espacios de diálogo con instituciones nacionales e internacionales vinculadas al sector cultural.** **Durante el período 2025-2026, la institución fortaleció el intercambio de conocimientos a través de iniciativas como la Feria Internacional del Libro de Santo Domingo (FILSD), el programa Berklee en Santo Domingo, encuentros con gestores culturales, artistas, académicos y especialistas nacionales e internacionales, así como mediante acuerdos de cooperación orientados al fortalecimiento de la formación artística y el desarrollo cultural.**	

	Estas acciones han permitido compartir experiencias, fomentar la innovación y fortalecer las capacidades de los distintos actores que forman parte del ecosistema cultural dominicano. **<u>Evidencias:</u>** **-Convenios y acuerdos de cooperación nacional e internacional.** **-Informes de participación en eventos nacionales e internacionales.** **-Informe de la Feria Internacional del Libro Santo Domingo (FILSD).** **-Registros del programa Berklee SD**	
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 durante el primer semestre del 2026 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>Evidencias:</u>** **-Lista de asistencia de colaboradores.** **-Correos informativos y de convocatorias**.	
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).**	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

<u>Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente</u>:

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.	**El servicio y Expedición de Carnet de locutor y certificado, de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía del Ministerio de Cultura (MINC) tiene un 87.58% de satisfacción ciudadana.** **<u>Evidencias:</u>** **-Servicios evaluados en la Encuesta de Satisfacción** **-Informe cargado al SISMAP.**	
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 2025, en los informes de Metas Presidenciales 2026 y en los informes trimestrales de POA y semestrales de las rendiciones de cuentas 2026.**	

	<u>Evidencias:</u> **-Memoria Institucional 2025.** **-Informe semestrales de Rendición de Cuentas y monitoreos trimestrales POA.**	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	**La institución utilizó la metodología de evaluación comparativa con la finalidad de analizar contextos internacionales sobre problemáticas y resultados nacionales para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.** **<u>Evidencias:</u>** **-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, , suscribió en mayo de 2025 acuerdos de cogestión con cinco (5) Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL): Fundación Bonao para la Cultura, Inc.; Fundación Presidente Ramón Cáceres, Inc.; Patronato Trampolín Museo Infantil, Inc.; Fundación Patronato Cueva de las Maravillas, Inc.; y Patronato de la Casa del General Gregorio Luperón, Inc., con el propósito de contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).** **Al mes de mayo de 2026, dichos acuerdos presentan un nivel de ejecución equivalente al 35 % de los fondos aprobados para los tres (3) años de vigencia de los convenios.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	Asimismo, en marzo de 2026 se suscribieron ocho (8) nuevos acuerdos con las siguientes organizaciones: Teatro Guloya, Inc.; Patronato Pro Conservación del Templo del Sagrado Corazón de Jesús de Moca, Inc.; Fundación Vive en Armonía a Través de las Artes, Inc.; Fundación Teatro Cúcara Mácara, Inc.; Fundación Sinfonía, Inc.; Fundación Amigos del Teatro Nacional, Inc.; Casa de Teatro, Inc.; y Fundación Fil-Armonía Acordes de Esperanza, Inc. **Al mes de mayo de 2026, estos convenios presentan un grado de ejecución del 6 %, según las informaciones suministradas a través de Sistema Integrado de Gestión de las Asociaciones Sin fines de Lucro (SIGASFL), del Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL), Adscrito al Ministerio de la Presidencia.** **<u>Evidencias:</u>** **-Lista de acuerdos la institución y ASFL 2025.** **-Informe de Seguimiento y Ejecución de Fondos de Convenios con las ASFL.**	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	**El Ministerio de Cultura (MINC) da seguimiento continuo a los resultados obtenidos en las evaluaciones externas realizadas por los órganos rectores, utilizando dichos resultados para fortalecer la gestión institucional y la mejora continua de sus procesos. En materia de control interno, la institución mantiene el monitoreo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), evaluadas por la Contraloría General de la República, obteniendo avances significativos en**	

Documento Externo
SGC-MAP

	los componentes de Ambiente de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluación, Valoración y Administración de Riesgos y Actividades de Control. **Asimismo, durante el primer trimestre de 2026, el Ministerio de Cultura (MINC) alcanzó una calificación general de 83.29 % en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), logrando niveles de cumplimiento de hasta un 100 % en indicadores relacionados con transparencia, relaciones laborales y gestión de la seguridad y salud en el trabajo.** **Además, la institución fue reconocida por el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las ASFL (CASFL), como Reconocimiento a la excelencia sostenida en el desempeño, 3er. lugar. En la parte de inspección, 100%, en la parte de Registro y Habilitación 97%, Rendición de Cuentas 80%, Subvención y Fortalecimiento 98% y en el Ranking Sectorial #7, con 93.8%.** **<u>Evidencias:</u>** **-Matriz de Resumen seguimiento cuatrimestral, NOBACI. 2025-2026.** **-Informe Ejecutivo de Resultados de Calidad, primer trimestre 2026.** **-Informes de seguimiento a indicadores institucionales.** **-Reportes de resultados SISMAP 2026**. **-Acto de Celebración y publicación en RRSS de CASFL.**	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	**En el Ministerio de Cultura (MINC), según el 87.58% de la encuesta de satisfacción ciudadana, los usuarios valoran positivamente las innovaciones en servicios y productos de la institución.** **<u>Evidencia:</u>** **-Encuesta de Satisfacción/Innovación.**	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		**No se evidencia la 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.	**El Ministerio de Cultura (MINC) se encuentra en proceso de formalización e implementación de su nueva estructura organizativa, para el año 2026, actualmente en fase final de aprobación, con el objetivo de fortalecer la gestión institucional, optimizar los procesos internos y mejorar la administración de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.** **La puesta en marcha de esta nueva estructura permitirá una mayor eficiencia operativa, una mejor definición de funciones y responsabilidades, así como una gestión más ágil y alineada con las necesidades estratégicas de la institución** **<u>Evidencias:</u>** **-Borrador de resolución que aprueba la nueva estructura organizativa.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Propuesta de modificación de la estructura organizativa. **-Comunicaciones, correos y documentos relacionados con el proceso de revisión y aprobación.**	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	**El Ministerio de Cultura (MINC) ha fortalecido la mejora continua y la innovación de sus procesos mediante la implementación de herramientas tecnológicas y la actualización de la documentación institucional, orientadas a incrementar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios.** **Durante el período 2025-2026, la institución impulsó la migración de la gestión documental a la plataforma SharePoint, la implementación de firma digital y el fortalecimiento de plataformas para la gestión de solicitudes internas, optimizando el flujo de información y reduciendo el uso de documentos físicos. Asimismo, se crearon, actualizaron y socializaron procedimientos, políticas, formularios y otros documentos institucionales para fortalecer la estandarización de los procesos y el cumplimiento de los requerimientos normativos.** **Estas acciones han contribuido a modernizar la gestión institucional, mejorar la coordinación entre las áreas y fortalecer la capacidad de respuesta de la organización.** **<u>Evidencias:</u>** **-Plataforma SharePoint para gestión documental.**	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Implementación de firma digital. **- Plataforma digital de solicitudes de transporte.** **- Plataforma digital de solicitudes de suministros.** **- Informes de Resultados de Gestión de Calidad.** **-Documentos institucionales creados, actualizados y socializado.**	
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 once (11) 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>Evidencia:</u>** **-Convenios firmados entre MINC y ASFL 2025 y 2026.**	
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 y en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ha impulsado iniciativas de transformación digital orientadas a mejorar la eficiencia administrativa y fortalecer la gestión del conocimiento institucional.** **Como parte de estas acciones, el Departamento de Gestión de la Calidad creó una Biblioteca Virtual Institucional en la plataforma SharePoint, donde**	

Documento Externo
SGC-MAP

	fue migrada la documentación institucional vigente, incluyendo procedimientos, políticas, manuales, formularios, instructivos y demás documentos normativos. Esta iniciativa ha permitido centralizar la información, facilitar el acceso de los colaboradores, fortalecer el control documental y reducir significativamente el uso de papel y los tiempos de búsqueda y consulta de información. **Asimismo, la implementación de firma digital y de herramientas electrónicas para la gestión y actualización documental ha contribuido a optimizar los procesos internos, mejorar la trazabilidad de las aprobaciones y fortalecer la eficiencia operativa de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Biblioteca Virtual Institucional en SharePoint.** **-Gestión documental migrada a SharePoint.** **-Implementación de firma digital.** **-Informes de Gestión Documental 2026.**	
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>Evidencia:</u>** **-Reportes e informes de la Unidad de Auditoría Interna, 1er. semestre 2026**.	

Documento Externo
SGC-MAP

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) a través de la Unidad de Equidad de Género de la Dirección de Planificación y Desarrolló, realizó el pasado ocho (8) de marzo, día internacional de la mujer, la premiación Mujeres que inspiran, en donde fueron premiadas 8 colaboradoras destacadas en las categorías de trayectoria, innovación, responsabilidad social, inspiración, liderazgo, integración institucional, excelencia profesional y aporte cultural. Para ello se hizo una celebración en la sala Ramon Oviedo y fueron elegidas a votación por los colaboradores de la institución.** **<u>Evidencias:</u>** **-Premiación Mujeres que inspiran, 1era versión, año 2026.** **-Fotografías y listado de asistentes.** **-Cantidad de mujeres homenajeadas.**	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	**De acuerdo a la Dirección Financiera de la institución, al 31 de diciembre de 2025, el cumplimiento de los objetivos presupuestarios aprobados en DIGEPRES para la SEDE de este Ministerio de Cultura fue de un 98.84% de ejecución, con respecto al total aprobado.** **<u>Evidencias:</u>** **-Ejecución presupuestaria 2025.** **-Presupuesto institucional ejecutado.**	

Documento Externo
SGC-MAP

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. 47-25.** **<u>Evidencias:</u>** **-Informes Financieros y procesos de Compras ejecutados durante el primer semestre del 2026.**	

<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