



**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador (a):**

Jennifer Lara Torres

**Evaluadores:**

Arlette Sanz

Patricia Encarnación

Rosa Pichardo

Ana Carolina Arias

Johanna Tarrazo

José Enrique Rodríguez

Catherine de la Cruz

Andrea Arias

Santo Domingo, República Dominicana  
**Junio, 2024**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>4</b>
1.1.1 MISIÓN.....	4
1.1.2 VISIÓN.....	4
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	4
1.1.4 BASE LEGAL.....	4
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.6 SERVICIOS.....	6
<b>1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>8</b>
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....</b>	<b>21</b>
2.2.1.1 LIDERAZGO.....	21
2.2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.....	21
2.2.1.3 PERSONAS.....	21
2.2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	21
2.2.1.5 PROCESOS.....	21
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....</b>	<b>21</b>
2.2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	21
2.2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	21
2.2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	21
2.2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	21
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>22</b>
<b>(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).....</b>	<b>22</b>
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....</b>	<b>23</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La DGCINE fue creada con la promulgación de la Ley núm. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica de la República Dominicana, instituida con la finalidad de promover e incentivar el desarrollo de una industria nacional de cine y administrar los incentivos fiscales creados por la Ley, posicionando el país como destino de locaciones para producciones extranjeras.

El autodiagnostico institucional es realizado anualmente a través de la metodología CAF en fiel cumplimiento con el decreto No. 211-10 coordinado por el Comité de Calidad. A partir del primer encuentro se realizó la programación de reuniones de los miembros del Comité, en la cual se identificaron los colaboradores de áreas que intervienen de manera directa en algunos criterios mencionados en la guía para su asistencia oportuna. En ese sentido se realizó una evaluación de los puntos fuertes que tiene la institución sustentado en las evidencias que las validan y la detección de las áreas de mejoras de los temas pendientes de afrontar.

Agotamos un calendario de reuniones para la implementación del Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión, y con la implementación de las acciones definidas en los planes de mejora de autoevaluaciones y la evaluación continua de los servicios que brindamos a los ciudadanos y de los procesos internos, evidenciando que se redujeron nuestros puntos débiles y afianzamos los puntos fuertes.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y el aprovechamiento de la Gestión de oportunidades de cara a la mejora continua, lo que ha sido fundamental para en lo adelante presentar la solicitud de Evaluación para Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300 de la organización.

Finalmente, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios, la DGCINE reafirma su compromiso en continuar implementando mejoras en base a los resultados obtenidos.

A continuación, presentamos de manera general los resultados arrojados en el autodiagnóstico realizado.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL**

#### 1.1.1 MISIÓN

Promover e incentivar el Desarrollo y sostenibilidad de la industria cinematográfica dominicana, coordinando y regulando la ejecución de políticas públicas, impulsando la internacionalización de la industria local.

#### 1.1.2 VISIÓN

Ser referente nacional e internacional en gestión eficiente de servicios, institucionalidad y transparencia, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de la industria cinematográfica de RD.

#### 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Transparencia
- Innovación
- Compromiso
- Eficiencia

#### 1.1.4 BASE LEGAL

- Ley Núm. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.
- Decreto Núm. 370-11 contentivo del Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 108-10 para el Fomento de la Actividad Cinematográfica en la República Dominicana.

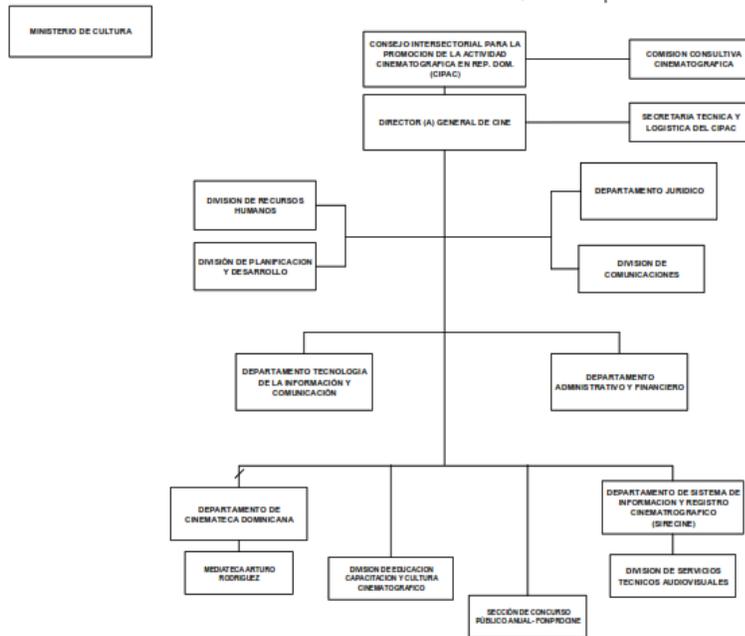
## 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### DIRECCIÓN GENERAL DE CINE (DGCINE)

Organigrama Estructural

Resol: núm. 01-2021 de fecha 20 de abril de 2021, refrendada por el MAP



Dirección de Diseño Organizacional

## 1.1.6 SERVICIOS

Servicio	Descripción	Requisitos
Certificación de Proyectos Cinematográficos	Documento a través del cual se certifica a las casas productoras y/o productores físicos, indicando que se ha realizado el proyecto sin haber obtenido el Permiso Único de Rodaje durante la producción del proyecto (rodaje), y el mismo es necesario para poder exhibir en salas de cine nacionales.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Certificación de Proyectos Cinematográficos.
Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)	Documento a través del cual se otorga la nacionalidad dominicana a la obra cinematográfica. Avala que la casa productora ha concluido con el proceso de validación de inversión (si aplica) y rectifica que el proyecto cinematográfico o audiovisual está listo para su exhibición.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana, (CDND)
Certificado Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)	Documento que otorga, provisionalmente, la nacionalidad dominicana a la obra cinematográfica. Con este documento la casa productora está apta para aplicar al Art. 34 de la Ley No. 108-10.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Certificado Provisional de Nacionalidad Dominicana, (CPND).
Registro de Asociaciones Sin Fines de Lucro y Organizaciones No Gubernamentales	Inscripción en el sistema de información y registro cinematográfico de la DGCINE para asociaciones u organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Asociaciones Sin Fines de Lucro y Organizaciones No Gubernamentales.
Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos	Documento a través del cual se permite a los productores, con Permiso Único de Rodaje (PUR), importar equipos y bienes necesarios para las filmaciones en el país por un tiempo determinado.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos
Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos	Documento a través del cual se realiza la Inscripción en la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) que facilita la facturación exenta del ITBIS a los agentes partícipes de la actividad cinematográfica nacional. Esto sólo se aplica si la casa productora del proyecto en cuestión también cuenta con este registro.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos
Registro de Casa Productora Cinematográfica	Documento a través del cual se realiza la Inscripción de la Casa Productora en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Casa Productora Cinematográfica
Solicitud Permiso de Locación	Una vez se tenga el Permiso Único de Rodaje (PUR), las productoras que necesiten utilizar espacios públicos, calles o zonas protegidas deben solicitar el	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Solicitud Permiso de Locación

Servicio	Descripción	Requisitos
	Permiso de Locación de las autoridades locales.	
Permiso Único de Rodaje (PUR)	Certificado que avala que el proyecto cinematográfico está apto para rodar en territorio dominicano. Facilita los procesos para obtener los diversos permisos institucionales	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Permiso Único de Rodaje (PUR)
Registro de Entidades Académicas	Documento a través del cual se realiza Inscripción en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE para las entidades académicas.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Entidades Académicas
Registro de Estudio Cinematográfico	Certificado de registro para los estudios cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) en la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Estudio Cinematográfico
Registro de Distribuidor Cinematográfico	Certificado de registro para los distribuidores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Distribuidor Cinematográfico
Registro de Exhibidor Cinematográfico	Certificado de registro de los exhibidores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Exhibidor Cinematográfico
Registro de Festivales y Muestras Cinematográficas	Registro en el SIRECINE de los Festivales y Muestras Cinematográficas realizados en República Dominicana.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Festivales y Muestras Cinematográficas
Registro de Productor Cinematográfico	Certificado de registro para los productores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) en la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a>
Registro de Salas de Cine	Certificado de registro para las salas de cine en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Salas de Cine
Registro de Obras Cinematográficas y Audiovisuales	Certificado de registro para las obras cinematográficas y audiovisuales en el sistema de información y registro cinematográfico.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Obras Cinematográficas y Audiovisuales
Registro de Director Cinematográfico	Certificado de registro para los directores cinematográficos en el Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) en la DGCINE.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Director Cinematográfico
Registro de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos	Certificado de inscripción de las empresas de servicios técnicos cinematográficos en Sistema de Información y Registro Cinematográfico (SIRECINE) de la DGCINE, que avala que las mismas están aptas para ofrecer estos servicios a las casas productoras y/o	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos

Servicio	Descripción	Requisitos
	productores que realicen proyectos cinematográficos o audiovisuales.	
Registro de Personal Técnico, Creativo y Artístico	Es el equivalente a una cédula de identidad. Otorga un código que te permite ser un agente activo en la industria cinematográfica y audiovisual dominicana.	Referirse al Portal de Servicios en Línea web: <a href="https://sedecine.dgcine.gob.do">https://sedecine.dgcine.gob.do</a> Registro de Personal Técnico, Creativo y Artístico
Solicitud de Validación de Inversión	Proceso mediante el cual se valida la inversión de fondos realizada por una sociedad comercial dominicana al presupuesto de un proyecto cinematográfico dominicano realizado por una casa productora dominicana a los fines de obtener el beneficio fiscal establecido en el Artículo 34 de la Ley No. 108-10.	Referirse a nuestras oficinas en la dirección: Calle Cayetano Rodríguez #154 Gascue, Código Postal 10205, Santo Domingo, República Dominicana. Depto. Que lo ofrece: Depto. Jurídico.
Solicitud de Validación de Gastos	Proceso mediante el cual se validan los gastos realizados por una casa productora en la República Dominicana a raíz del rodaje de una producción audiovisual.	Referirse a nuestras oficinas en la dirección: Calle Cayetano Rodríguez #154 Gascue.

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

(Principales objetivos y líneas estratégicas)

Los procesos, acciones y proyectos de la institución se organizan en cinco (5) ejes estratégicos que ordenan las líneas de acción, desarrolladas a través de los Planes Operativos Anuales institucionales.

### Eje 1: RD principal destino f.lmico de la región

**Objetivo Estratégico: 1.1** Garantizar la sostenibilidad de la industria a través de la facilitación de los trámites establecidos en la Ley 108-10, impulsando su rentabilidad y expansión.

### Eje 2: Conservación y difusión del cine nacional

**Objetivo Estratégico: 2.1** Garantizar las condiciones adecuadas de infraestructura y modernización para la conservación y difusión del patrimonio audiovisual de la nación y aumentar el alcance y visibilidad del cine dominicano.

### **Eje 3: Formación orientada a las necesidades de la industria**

**Objetivo Estratégico: 3.1** Fomentar el desarrollo de programas formativos enfocados en la industria cinematográfica y audiovisual nacional, sobre la base de estadísticas relevantes de oferta y demanda del capital humano, impulsando la inserción laboral e integrando los actores académicos involucrados.

### **Eje 4: Fortalecimiento del Fondo de Promoción Cinematográfico (FONPROCINE)**

**Objetivo Estratégico: 4.1** Procurar una gestión interna eficiente para consolidar e incrementar el apoyo financiero a los proyectos cinematográficos dominicanos, aumentando las oportunidades de desarrollo, ventanas de exhibición, promoción.

### **Eje 5: Fortalecimiento institucional**

**Objetivo Estratégico: 5.1** Procurar una gestión institucional eficiente, transparente y de calidad, a través de la simplificación y digitalización de trámites, reducción de tiempos y desarrollo de capacidades del capital humano, enfocado en la mejora continua.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

- Formulada la planificación estratégica, operativa y misión, visión y valores los cuales están enfocados para que la industria cinematográfica sea un referente de crecimiento y sostenibilidad.
- Implementada una estructura organizativa según manual de funciones y presentación de la carta compromiso al ciudadano y código QR, evidenciados los resultados internos obtenidos en participaciones en mercados internacionales, gestión de servicios locales, simplificación de trámites y del impacto alcanzado del cine en las diferentes plataformas.
- Se evidencia transición de los servicios a la modalidad digital y reducción de plazos.
- Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos Institucional aprobado y socializado.
- Encuentros con todos los colaboradores bajo la dirección la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), con la finalidad de presentar los avances trimestrales, presentación de los nuevos integrantes, así como dar a conocer informaciones relevantes de la institución de la mano de cada uno de los equipos de las áreas que componen la institución

- Los directivos junto a su equipo mantienen especial atención a las relaciones interinstitucionales que vinculan las otras áreas en relación a RRHH, materiales, tecnología avanzada, los cuales aseguran el desarrollo de la misión, evidenciándose la suscripción de acuerdos de cooperación con organismos nacionales e internacionales.
- Visitas a los órganos rectores de presupuesto público. Relaciones proactivas con las autoridades políticas.
- Cumplimiento con los estándares de calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión, página web institucional, redes sociales, sistema de comunicación integrada con tecnología VoIP, mensajería electrónica,
- Implementado un sistema de gestión por procesos clasificados en estratégicos, misionales y de apoyo. Se evidencia que algunos procesos están documentados con su ficha y protocolo, asignado un responsable.
- Se ha alcanzado un 90.89% de satisfacción general en los servicios que ofrece la institución según Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2024.
- Se evidencia el involucramiento de la institución con sus grupos de interés.
- Se evidencian acciones de responsabilidad social concernientes a la salud.
- Se evidencia la firma de 32 acuerdos de colaboración nacionales e internacionales desde el 2020 al 2023.
- Lanzamiento del portal web SEDECINE de servicio al cliente.
- Implementación de nuevas herramientas tecnológicas FIRMAGOB, BOX OFFICE (exhibidor digital), Asistencia al Usuario (Portal Help Desk) para la simplificación de procesos internos que permiten automatizar la gestión de la información.
- Reconocimiento internacional en el Festival de Cannes resultando ganadores en la categoría Emerging Location Award con el proyecto "Film Friendly Samana" en los Global Production Awards.
- Se evidencia el traslado de la sede central en respuesta a las quejas y sugerencias de nuestros usuarios y los colaboradores.

## **LIDERAZGO**

- Se dispone de un Plan Estratégico Institucional (PEI), Planes Operativos Anuales (POA), con las acciones identificadas según los objetivos estratégicos, Mapa de Procesos.
- En la planificación estratégica se toman en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las reformas del sector público.

- Marco de valores establecido acorde a la naturaleza de la organización.
- Plan de comunicación enfocado en la difusión de los ejes estratégicos institucionales.
- Comisión Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN) y  Código de Integridad y Cumplimiento Normativo de la DGCINE.
- buzones físicos y digitales de Quejas y Sugerencias mediante código QR.
- Realización de encuentros con todos los miembros de la organización, con la finalidad de fortalecer la confianza y respeto entre los colaboradores, en coherencia a la política y procedimiento de Revisión de la Gestión Institucional.
- Implementado el plan de comunicación ante iniciativa de cambios utilizando medios eficaces y/o novedosos de información interna y externa.
- Queda evidenciado la participación en reuniones, eventos, consultas, trabajo en equipo. Lo que permite asegurar que se comprendan las estrategias de la organización.
- Inspira a que haya una implicación en las acciones de gobierno, fijando directrices planificando acciones, asignando tareas según puesto de trabajo y teniendo en cuenta las necesidades.
- Informes de Monitoreo de Ejecución de Plan Operativo Anual de la DGCINE
- Cuenta con un plan de formación que promueve la cultura de aprendizaje.
- Se organizan charlas, talleres presenciales y virtuales, conversatorios con profesionales y asociaciones pertinentes.
- Aplicado el modelo CAF toda la institución, el compromiso de los líderes es la mejora continúa asegurando una buena comunicación interna.
- Hemos diseño un sistema de gestión que nos permite dar monitoreo trimestralmente a los índices del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública: SISMAP, SISCOMPRAS, iTICGE, NOBACI, a través de Power BI.
- Análisis y monitoreo de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en primer lugar, con la identificación de estos, a través de la aplicación de encuestas de manera constante las cuáles son monitoreadas con la matriz de encuestas aplicadas a grupos de interés, previamente identificados.
- Implementada la política de Reconocimiento Institucional de los Colaboradores de la DGCINE, para reconocer al personal en todos los ámbitos de su desarrollo profesional. bonificación por desempeño a los colaboradores, en coherencia a nuestra política de Beneficios Laborales.

- Durante el período 2020 al 2023, la DGCINE ha firmado 32 Acuerdos de colaboración interinstitucional, los cuáles son monitoreados a través de la Matriz de Seguimiento de Acuerdos Interinstitucionales.
- Participación en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

## **ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

- La organización cuenta con Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, en el que están plasmados los objetivos y actividades, asimismo, Los objetivos están traducidos en tareas precisas en toda la organización.
- Implementación de aplicaciones tecnológicas que facilitan el monitoreo y evaluaciones periódicas para medición del grado de ejecución de las estrategias, los objetivos y las metas contenidas en el Plan Operativo Anual, asimismo, seguimiento a los indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.
- Implementación de la metodología CAF para realizar la autoevaluación, lo que nos permite a su vez, la identificación de puntos fuertes y oportunidades de mejora.
- Reducción de tiempos de procesamiento que contribuyan a medidas del gobierno del programa "Burocracia cero".
- Incorporación en FIRMAGOB, reduciendo el uso de papel.
- Matriz de identificación de riesgos y acciones de mitigación alineada a los planes operativos anuales.
- Suscrito acuerdo con ONE para el aumento de la producción estadística procedente de los registros administrativos para favorecer las tomas de decisiones, implementación de piloto para elaboración de infografía especializada sobre el sector cinematográfico nacional y revisión y normalización de la producción estadística de la organización.
- Análisis y opiniones Legales con fines de aplicar debidamente los cambios legales que surjan en el ámbito jurídico y que pudiesen incidir en el marco legal de DGCINE.
- Contemplado un plan de sostenibilidad y actividades de responsabilidad social.
- Trasparentada la disponibilidad de recursos, presupuesto institucional anual con desgloses pertinentes para cada departamento. Estructura programática presupuestaria y Plan Anual de Compras aprobado.
- Formulación de proyectos y asignación de las responsabilidades para dar seguimiento de estos.
- Definidos los planes de acción con metas precisas.
- Reuniones trimestrales de todos los colaboradores concerniente a los avances del POA y presentación de resultados.
- Gestión comunicacional efectiva con los grupos de interés, respecto a los objetivos, estrategias y planes, así como los resultados previstos

/logrados. Esto también se evidencia de cara al personal interno, en los diferentes niveles organizacionales.

- Manual de comunicación interna y externa y matriz de comunicaciones.
- Participación y asistencia a festivales cinematográficos internacionales para el desarrollo de los aprendizajes.
- Intranet institucional "Océano DGCINE".
- Realización de benchmarking/benchlearning con organizaciones del sector público para el desarrollo de políticas y procedimientos internos.
- Reuniones de staff general trimestrales, en coherencia a la política de Evaluación de la Gestión Institucional.
- Hemos desarrollado las siguientes iniciativas de innovación: 1) Help Desk, 2) Código QR para la promoción en espacios internacionales 3) Sistema de registro Box Office 4) Concurso FONPROCINE  sistema automatizado para el concurso público, 5) Portal para la búsqueda de locaciones.

## **PERSONAS**

- Plan anual de capacitación y desarrollo, a partir del cual se realizan mediciones para evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas.
- Se evidencia reconocimiento e incentivos a las áreas y a los colaboradores por el cumplimiento de metas y objetivos, en coherencia a las políticas y procedimientos de compensaciones y beneficios.
- Se implementa políticas basadas en criterios objetivos de Ascensos, Traslados y Salidas, Reclutamiento de Personal, Suplencia del Personal Directivo y de Compensaciones y Beneficios.
- Se evidencia manual de inducción y check list que desglosa todo el proceso que se deben abordar en la inducción que debe ser firmado por el responsable de llevar a cabo cada explicación al personal de nuevo ingreso.
- Minuta de monitoreo individual de cumplimiento de metas acuerdo desempeño trimestral y a raíz de la evaluación del desempeño la movilidad interna de los empleados.
- Se evidencia que las nuevas tecnologías permiten innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.
- Se promueven cursos, talleres, diplomados, maestrías según áreas de exigencias que conlleva la carrera del cine.
- Se evidencia reuniones con grupos de staff, asociación de servidores públicos. Se evidencia algunas convocatorias a reuniones, talleres, encuentros para fomentar el cine nacional... Se evidencian facturas de compras para a mejora y el cuidado de la salud del empleado.

- Se han otorgado permisos pertinentes para el empleado, para disponer, asistir a citas médicas, atender problemas a causa de muerte de familiar, licencia por maternidad y a través de la adaptación del teletrabajo.
- Desarrollado un Plan de Seguridad Institucional para asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
- Uso de tecnología resaltando la herramienta moddle a los fines de incrementar las capacidades técnicas de los colaboradores (desarrollo de competencias).
- Se realiza encuesta de Clima Organizacional anualmente para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores.
- La institución involucra a sus colaboradores en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos, un ejemplo de esto son las comisiones y comités institucionales: Comité Institucional de Calidad (CIC), Comité de Ética, Comité de Compras, Comité del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), Comité Estratégico, entre otros.
- Sensibilización a los colaboradores mediante charlas y talleres con enfoque en masculinidades para la igualdad y equidad de género abarcando los temas Masculinidades positivas, Principios Básicos de Género, Prevención de Violencia Intrafamiliar, Transversalización del Enfoque de, Relaciones Sanas.
- Se evidencia Encuesta de satisfacción sobre espacio laboral, para conocer la percepción de los colaboradores.
- Políticas y procedimientos para el Teletrabajo definidas.

## **ALIANZAS Y RECURSOS**

- Durante el período 2020 al 2023, la DGCINE ha firmado 32 acuerdos de colaboración interinstitucional, través de los cuales se han obtenido resultados de gran impacto para el logro de los objetivos institucionales. Estos acuerdos y alianzas con entidades del sector público, privado y organismos internacionales, a través de los cuales se han obtenidos resultados favorables para el logro de los objetivos institucionales, donde se destaca aquellas de carácter público-privadas con universidades y centros de estudios, para puesta en operación de los programas formativos, capacitaciones especializadas en las distintas áreas técnicas de la industria cinematográfica.
- Se evidencian diferentes canales de contacto que permiten una comunicación eficiente y oportuna con los ciudadanos: buzones digitales y presenciales, encuestas de satisfacción, página web (foro y consultas públicas) y Redes Sociales.
- Se evidencia la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo.

- Desarrollados canales de comunicación con los ciudadanos a través de los cuales se ofrece información sobre los servicios que presta a través de la web de la organización, la carta de servicios y las transparencias en relación con la contratación pública de sus principales proveedores..
- Promovido en nuestra página web el catálogo de servicios y la carta compromiso institucional (2da versión) de servicio del ciudadano, así como también la disponibilidad de documentos e informaciones en distintos formatos en el portal de transparencia de la DGCINE y Portal de datos abiertos.
- Se evidencian los servicios disponibles a través de GOB.DO y 3 de nuestros servicios están disponibles en la plataforma VUI.GOB.DO de Prodominicana.
- Lanzada la ventanilla virtual para gestión de los servicios ofrecidos y la implementación de una firma digital para los permisos emitidos a disponibilidad de información.
- Garantizado a todos los colaboradores el acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento, tales como el Mural Informativo, Grupo de WhatsApp, Correos masivos y Boletín informativo DGCINE mensual.
- Se evidencia actividades de gestión del conocimiento institucional.
- Contemplado en nuestro manual de inducción todo lo referente a la desvinculación de los colaboradores.
- Implementada una encuesta de evaluación trimestral dirigida a los colaboradores y supervisores para medir el impacto de las capacitaciones realizadas con la finalidad de evaluar los niveles de eficiencia y eficacia de los colaboradores a partir de los conocimientos adquiridos y que tan productivo es para la institución realizar una inversión presupuestaria para tales fines.
- Implementada Encuesta Espacio Laboral para el conocimiento de la valoración de los colaboradores de las condiciones físicas y recurso materiales de la organización.
- Realización de reuniones para identificar las necesidades en los proveedores de servicios.
- Sistema de Administración de Bienes (SIAB), para el registro de los activos fijos de las instituciones del sector público no financiero.
- Apoyo a la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación utilizando servicios o herramientas en la nube, para estos fines hemos realizado la migración a Microsoft 365.
- Desarrollo de un Plan de Mantenimiento y Supervisión de las Instalaciones proponiendo mejoras, así como su seguridad y accesibilidad a los usuarios.
- evidencia en la Estructura Programática del Presupuesto DGCINE, Presupuesto DGCINE 2024 y el Plan Operativo Anual (POA).
- Reportes trimestrales de Indicadores de Gestión Presupuestaria, y los estados financieros semestrales a DIGECOG.

- Se evidencia Manual de Comunicación interna y externa.
- Se evidencia el traslado de las oficinas de la Sede Central a nuevas instalaciones que facilitan el acceso de los usuarios y colaboradores de la institución.

## PROCESOS

- Se evidencia Manual de Políticas y Procedimientos Institucional.
- Simplificación y revisión de tiempos de respuesta al usuario, simplificación de requisitos para el otorgamiento y renovación de permiso lo que garantiza facilidad y agilidad en el proceso, reducción de tiempos en el trámite de recolección de documentos, entre otros).
- Los servicios que presta la DGCINE van dirigido a ciudadanos clientes y su plan estratégico está diseñado a partir de necesidades detectadas en la organización. Se dispone de sistema para elaborar, difundir y prestar servicios a través de las innovaciones tecnológicas realizadas.
- Se evidencia en el desarrollo de la Ventanilla virtual SEDECINE, Mesa de ayuda TIC, Implementación de FIRMAGOB, Microsoft 365. (Onedrive, Planner, POWER BI, Forms etc), Sistema de Registro Box Office, etc.
- Gestión de indicadores que permite la medición del desempeño de los procesos de la institución.
- Implementada Política y procedimiento de Manejo de Quejas y Sugerencias, definido formulario en dónde el usuario redacte sus quejas o reclamaciones, matriz Plan de Acción Manejo de las Quejas y Sugerencias, así como también Actas Mensuales levantadas concerniente a los buzones físico y correo info@dgcine.gob.do.
- Con el fin de mantener la calidad de los servicios se evidencia la Carta Compromiso Institucional 2021-2023, con un 99% de cumplimiento. En el 2023, fue lanzada la 2da versión de la carta compromiso Institucional 2023-2025.
- Se firman acuerdos interinstitucionales de cooperación y colaboración.
- Desarrollados Informe de la Encuesta de Satisfacción de los Servicios en la Administración Pública General.
- Se evidencia matriz de relación de encuestas realizadas a grupos de interes.
- Simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario a través de las Resoluciones emitidas por el Consejo Intersectorial para la Promoción de la Actividad Cinematográfica (CIPAC).
- Implementación de un Firewall con sistema antivirus en red e IPS para garantizar la protección de los datos.
- Desarrollado el programa Mi primer Empleo en Cine en coordinación con las organizaciones/proveedores de servicios para el fomento de

pasantías/empleo a los es estudiante o egresado de cine o carreras afines.

- Implementada una Política y Procedimiento de mejoras en los procesos.
- Se evidencia programa de mentorías FONPROCINE enfocado en aplicantes de la onceava edición del Concurso Público FONPROCINE.
- Se evidencias mesas de trabajo interinstitucionales (DGII, MIMARENA, INTRANT, etc), acorde a uno de nuestros pilares, la institucionalidad.

## **RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

- Aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad de los servicios públicos para la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios que se prestan en la institución, las cuales evidencian un progreso sustancial, en comparación con años anteriores.
- Se evidencia un aumento en la percepción general de los usuarios encuestados en el 2024, donde se obtuvo un 90.38% de satisfacción vs 89% del 2023.
- La organización cuenta con un protocolo de ética.
- Se evidencia el monitoreo y encuesta constante de los servicios comprometidos en la carta compromiso institucional.
- Los informes de seguimiento se publican mensual y las actividades a través del portal de transparencia. La organización está enlazada al portal de datos abiertos lo que permite un acceso y descargar la información.
- Aplicada Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2023 obteniendo un 90.20% en cuanto a la confianza en los servicios que ofrece la organización.
- Implementada una matriz Plan de Acción Manejo de las Quejas y Sugerencias para el control anual de quejas y sugerencias resultas según procesos.
- Suscrito acuerdo con la ONE mediante el cual hemos definido los lineamientos para la segregación de los datos por género y su análisis con el objetivo de crear, ejecutar e incluir las políticas públicas, planes, programas y proyectos que promuevan la inclusión de la mujer y los grupos vulnerables de los distintos sectores de la sociedad en la industria cinematográfica.
- Se evidencia estadísticas actualizadas en el portal de transparencia institucional.

## **RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- Como resultado de la aplicación de la encuesta de clima laboral se evidencia que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables.
- Reconocimiento al desempeño individual y por antigüedad de cara al cumplimiento de metas y objetivos.
- Elaborado Plan de Acción según los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2023.
- Comunicaciones mensuales de los cumpleaños del mes, celebración de días festivos y cumpleaños, realización del Acto de Reconocimiento a los Colaboradores de la Organización.
- Realizado Plan de Mejora a partir de la Encuesta de Evaluación de Espacio Laboral.
- Se evidencia Código de Integridad Institucional.
- Se evidencian acciones de responsabilidad social y para disminuir el impacto medioambiental.
- Se evidencia Informe de Absentismo, Rotación del Personal, Política de Ascensos, traslados y salidas, Acciones del Personal, Acuerdos de Desempeño, etc.

## **RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- Realizadas jornadas anuales de Salud, Bienestar y Salud Visual con todos los colaboradores de la DGCINE, como acción de responsabilidad social concernientes a la salud.
- Colaboradores de la organización aplican al Programa de Salud y Bienestar para la prevención de riesgos para salud.
- La organización realiza proyecciones de películas a sectores menos privilegiados, a través de la iniciativa Cinemateca sobre ruedas.
- La dirección dispone de los espacios de la Cinemateca Dominicana para actividades culturales.
- Desde el año 2023 se evidencia lo que fuera el programa piloto de pasantía se convirtió en el programa Mi Primer Empleo en Cine que permite facilitar la primera experiencia laboral en los rodajes locales, donde los estudiantes de término y egresados de las diferentes universidades puedan insertarse en el mercado laboral.
- Implementada Política y Procedimiento de Prevención de Fraudes y Conflictos de interés, con ficha y responsable.
- La organización realiza actividades de prevención para preservar y mantener los recursos, así como también actividades dentro del marco de programas de prevención.
- Proyectos de alianzas con otras organizaciones en pro del medio ambiente y recursos naturales, lo cual evidencia el compromiso con la responsabilidad social.

- Implementada la Política y Procedimiento de Protección y Cuidado del Medio Ambiente, a través de la cual desarrollamos el Plan de Control de Impacto Medio Ambiental.
- La organización se consagra como la primera del sector público en implementar la metodología Bokashi para el compostaje y tratamiento de los residuos sólidos orgánicos.
- Implementada encuesta Satisfacción del Servicio de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), con miras a fortalecer el desarrollo Institucional y la mejora continua de los servicios que les ofrecemos.

## **RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

- De acuerdo con la evaluación de la CCC, la organización tiene buenos funcionamientos de las vías de comunicación ciudadana.
- Se evidencia los resultados en cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos, en el cumplimiento de los estándares de la 1ra versión de la Carta compromiso Institucional donde alcanzamos un 99%.
- Se realizan mediciones a través de cada uno de los sistemas de monitoreos de los entes reguladores de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores definidos.
- Se evidencia valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios.
- Se evidencia La DGCINE realiza la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. Utilizamos el benchmarking a los fines de implementación de buenas prácticas y análisis comparativos impactando directamente en nuestros procesos, productos y servicios, se puede evidenciar en los siguientes casos: 1) Implementación de políticas y procedimientos de reconocimientos y de gestión de conocimiento, 2) proyecto portal de la cartografía nacional, 3) protocolo filmación segura en el set, etc
- Resultados favorables respecto a la participación en mercados y festivales internacionales logrando la presencia de las películas dominicanas en 23 festivales internacionales, de los cuales se obtuvieron 20 premios;
- Desde el 2021 la DGCINE realiza el Levantamiento Sectorial de la Capital Humano y en base a estos resultados se enfoca la estrategia formativa anual institucional acorde a la demanda de capital humano que requiere la industria. Estas acciones han dado como resultado 177 programas formativos en alianza con entes formativos del sector público y privado, beneficiando a 12,877 personas.
- La Cinemateca Dominicana ha impactado un total de 1,449,883 personas hasta diciembre 2022, de los cuales 1,438,133 fueron impactados a través de la iniciativa Cinemateca TV, 9,090 por

Cinemateca Sobre Ruedas, 1,014 en la sede de la Cinemateca, 1,063 en Muestras Internacionales y 583 a través del canal de YouTube.

- Presentación de resultados de la industria cinematográfica, así como también las resoluciones emitidas por el Consejo Intersectorial para la Promoción Cinematográfica en la República Dominicana (CIPAC).
- Certificaciones y recertificaciones otorgadas por la OGTIC (NORTICs A2, A3, y E1).
- Referente a los procesos internos, a través de la implementación de la firma digital a través de FirmaGov, hemos reducido los tiempos y a la fecha hemos alcanzado un total de 5,037 documentos firmados digitalmente.
- Suscrito contratos y acuerdos con entidades y organizaciones con miras a: promover el cine dominicano y extranjero a través de la Cinemateca Dominicana, mediante la investigación, crítica y estudio de obras; impulsar la formación e investigación, así como también la promoción y divulgación de actividades del área cinematográfica; simplificar los procesos que llevan a cabo ambas instituciones; simplificar y unificar el proceso de emisión de permisos y tasas que otorga este ministerio a las producciones cinematográficas y audiovisuales, relacionadas a las áreas protegidas; aunar esfuerzos para diseñar, desarrollar e implementar formación a favor de nuestro capital humano; fomentar las coproducciones y el acceso a mercados internacionales.
- Se eliminaron las entregas y recibos de expedientes físicos para solicitud de registros en el SIRECINE, haciendo una transición a modalidad digital, con el objetivo de eliminar el tiempo de procesamiento de las solicitudes, efficientizar los procesos y contribuir a las medidas implementadas por el gobierno para la reducción de papel.
- Articulación interinstitucional con la DGII con el objetivo de desarrollar una plataforma virtual, que permita viabilizar la revisión simultánea de las solicitudes de validación de inversión de los proyectos cinematográficos para en el marco de la política Burocracia Cero Disminuir los tiempos de respuestas a los usuarios.
- Se evidencia que la DGCINE recibió el Global Production Awards como destino fílmico destacado para producción en el Festival de Cannes. El galardón fue obtenido en la categoría Emerging Location Award con el proyecto Film Friendly Samaná. Los jueces elogiaron la labor de la DGCINE por su nivel de comprensión del turismo cinematográfico y el impacto que el cine tiene en la región.
- DGCINE ganó el fondo Caribe Creativo de UNESCO Transcultura y CARICOM para el proyecto "Preservación de la Memoria Fílmica Nacional" cual busca implementar un sistema de almacenamiento digital para conservación y distribución del patrimonio audiovisual nacional, con un apoyo económico de USD\$47,000.00.

- Se evidencia el desarrollo de una nueva página web la cual automatizará el proceso de aplicación al Concurso Público Anual FONPROCINE.
- Se visualiza la programación y ejecución de metas físicas-financieras anual.

## **2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES**

#### 2.1.1 LIDERAZGO

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### 2.1.3 PERSONAS

No se evidencia una Política de Gestión del Conocimiento.

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No se evidencia la evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

#### 2.1.5 PROCESOS

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

### **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

#### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se evidencian áreas de mejora en este criterio.

#### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se evidencian la medición de la opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

No se evidencia medición de la responsabilidad social institucional.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS**

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

En el proceso de actualización de la guía CAF, se realizó en concordancia con el proceso de creación de la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad, lo que permitió agotar el plan de trabajo del Comité en un tiempo record en comparación a años anteriores.

Este ejercicio de introspección reflejó una vez más como la Institución ha logrado cumplir con las acciones de mejora identificadas en años anteriores y resulta de gran satisfacción poder evidenciar los resultados de un trabajo en equipo en pro de continuar la mejora constante interna y la prestación de servicios de calidad.

#### **Lecciones aprendidas**

La autoevaluación nos ha permitido tener una visión integral de la institución para conocer la situación actual de cada una de las actividades y procesos que intervienen en la prestación de los servicios. Se identificaron oportunidades de mejora que son coherentes con el contexto situacional en el que nos encontramos en proceso de formulación del nuevo plan estratégico institucional, por tal motivo, es de gran valor esta autoevaluación para integrar las mejoras indetificadas en la planificación de los próximos años.

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES

Institución: DGCINE		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	127	140
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	128	140
3: Personas (100 puntos)	89	100
4: Alianzas (100 puntos)	94	100
5: Procesos (120 puntos)	110	120
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	100
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	80	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	70	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	82	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>869</b>	<b>1000</b>

Anexos: Guía de Autoevaluación Realizada

