

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Cultura

FECHA:

27 junio de 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los colaboradores 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.</p> <p>Evidencias: - Documento borrador de la descripción desde una perspectiva ética de la misión, visión y valores establecidos en el PEI con la participación de la Comisión de Ética e Integridad y la Dirección de Recursos Humanos.</p>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La institución tiene establecido un marco de valores institucionales alineados con la misión y visión de la Institución y respetando los principios constitucionales, basados en la transparencia, compromiso, respeto, ética, calidad en el servicio, resiliencia e innovación. Los valores se encuentran disponibles tanto en el Manual de Inducción Institucional, en la página web	

	<p>www.cultura.gob.do y en el mural informativo del comedor de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento borrador de la descripción desde una perspectiva ética de los valores establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) con la participación de la Comisión de Ética e Integridad y la Dirección de Recursos Humanos. -Manual de Inducción Institucional, versión I. -Página web institucional 	
<p>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).</p>	<p>La institución asegura 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 a través de su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y en el proceso de elaboración del PEI 2025-2028.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a través de la socialización de sus manuales, protocolos y políticas institucionales de manera presencial y digital a todo el personal de la institución. De igual forma, a los colaboradores de nuevo ingreso se les proporciona una inducción que incluye la socialización de la misión, visión y valores de la institución para su conocimiento y puesta en práctica. A su vez, en el área del comedor de la sede está colocado un mural informativo, con la misión, visión y los valores</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>institucionales, para conocimiento de todos los empleados y visitantes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos y lista de participantes de inducción a personal de nuevo ingreso. -Manual de Inducción MINC. -Mural con la misión, visión y valores MINC en el área del comedor 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En la institución 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 y cambios de la transformación digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MEI 2021-2024 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura celebró el 14 de mayo de 2024 las elecciones para la representación de los grupos ocupacionales dos (II) Y cinco (V) de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) que regula los comportamientos no éticos basado en la Ley No. 41-08 de Función Pública y la Ley No. 120—01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público. La misma se llevó a cabo en total transparencia y se</p>	

eligieron democráticamente los representantes de los grupos ocupacionales requeridos.

A través del Código de Ética Institucional, el Ministerio de Cultura emite las directrices sobre cómo enfrentar casos de conflictos de intereses. De igual forma, la institución gestiona la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

Finalmente, a través de capacitaciones recurrentes durante el año 2024, el personal de la institución es instruido sobre cómo identificar los conflictos no éticos y enfrentarlos a través de las charlas ofrecidas sobre el Régimen Ético y Disciplinario.

Evidencias:

- Capsulas informativas sobre ética, enviadas a través del correo institucional.
- Correos electrónicos institucionales de sensibilización de la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- Acta de conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- Código de Ética Institucional.
- Publicaciones de los procesos de compras en el portal de transparencia y portal transaccional.
- Lista de participantes charla Régimen Ético y Disciplinario.

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el Ministerio de Cultura 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.</p> <p>Evidencias: -Programa de Inducción 2024. -Plan de Comunicación Interna. -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Política de Información y Comunicación Institucional, versión 2</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Desarrollo Institucional, ha logrado la modificación de la estructura organizativa del Ministerio de Cultura impactando las áreas transversales, aprobada mediante la resolución 13-2023 de fecha 5 de junio 2023, que modifica la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el año 2018.</p> <p>Actualmente, el MINC con el acompañamiento del MAP se encuentra oportunamente en el proceso</p>	

	<p>final de revisión y actualización del Manual de Organización y Funciones de las áreas sustantivas, a los fines de garantizar el fortalecimiento del desempeño, eficiencia, agilidad y gestión de la Institución.</p> <p>A partir de la aprobación de estas modificaciones, se ha estado trabajando en las adecuaciones correspondientes en los Manuales de Organización y Funciones, y de Cargos Comunes, Clasificados y Típicos, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos; ambos se encuentran en el Ministerio de Administración Pública (MAP) para fines de validación, y para su posterior aprobación de la MAE de la institución y refrendado por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución 13-2023 que aprueba la modificación de la estructura organizativa del Ministerio de Cultura. -Propuestas de Estructuras Organizativas remitidas por las áreas sustantivas. -Minutas de reuniones con los responsables de las áreas corresponden a los Viceministerios. -Borrador de la modificación del Manual de Organización y Funciones. -Correos de seguimiento con las analistas del MAP -Borrador de la modificación del manual de cargos comunes clasificados y típicos del MINC. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) emplea un esquema de seguimiento de los resultados e indicadores cuantificables de los objetivos institucionales para todos los niveles de la institución mediante informes trimestrales del Plan</p>	

	<p>Operativo Anual (POA). Además, en el MINC se implementa el esquema de evaluación de desempeño, donde se monitorea el seguimiento de los objetivos por responsables.</p> <p>Evidencias: -POA institucional. -Informes POA. -Evaluaciones de desempeño del personal</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Desde de la Unidad de Igualdad de Género del Ministerio de Cultura se han realizado durante el 1er. Semestre del año 2024 capacitaciones y actividades con enfoque de género, con el objetivo de promover, concientizar y sensibilizar al personal de la institución. Algunos cursos realizados son: Corresponsabilidad de los Cuidados para la Sostenibilidad de la vida, que busca fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, Principios Básicos de Género, Charlas, talleres, actividades, entre otros.</p> <p>De igual forma, a través de la creación de la División de Habilitación y Seguimiento de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), el MINC recoge a través de encuentros con representantes del sector cultural sus expectativas y aportes con miras a la mejora del sistema de gestión institucional.</p> <p>Evidencias: - Designación de encargada de la Unidad de Equidad de Género.</p>	

	<p>-Fotografías y lista de participantes en curso de Corresponsabilidad de los Cuidados para la Sostenibilidad de la vida, entre otros.</p> <p>- Designación de encargada de la División de Habilitación y Seguimiento de las ASFL.</p> <p>-Fotografías y minutas de encuentros con ASFL del sector cultural</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Cultura gestiona un sistema de información a través de la creación y actualización de los procedimientos y políticas institucionales, entre la que se destaca la 2da. versión de la Política de Información y Comunicación Institucional, cuya finalidad es mantener la mejora continua en los medios de comunicación institucionales que sirven para promover las actividades y logros estratégicos de la institución.</p> <p>De igual forma, en cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y la implementación del Sistema de Control Interno en la Institución, se revisó, modificó y está en proceso de aprobación la segunda versión de la Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgos (VAR). A su vez, como parte de la actualización de conocimientos en riesgos, el Ministerio de Cultura, a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), la Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Gestión de la Calidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo participaron en el Taller para la Construcción del Mapa de Riesgo Conductual de la República Dominicana, en cumplimiento al Decreto no. 791-21 en su artículo</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>12 y en continuidad a los trabajos realizados en la materia, impartido por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), realizado los días tres (3) y seis (6) de mayo de 2024, en donde se abordaron temas de interés sobre riesgos y se completó conjuntamente con otras instituciones públicas participantes la Matriz de Gestión de Riesgo de Corrupción, con miras a identificar los riesgos conductuales de cada institución estatal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de Gestión de Riesgo de Corrupción. -Política de Información y Comunicación, versión II. -Procedimiento de Levantamiento, Evaluación y Seguimiento al Sistema de Control Interno. -Sistema de Control Interno NOBACI. -Metodología y Política de Valorización y Administración de Riesgos, versión II. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El MINC realiza anualmente, a través de su Comité Institucional de Calidad (CIC) la Autoevaluación y Plan de Mejora Institucional basados en el modelo CAF, de acuerdo a las áreas de mejora identificadas en la autoevaluación vigente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autodiagnóstico CAF 2024. -Plan de Mejora Institucional 2024. 	<p>No se evidencia certificación EFQM y Norma ISO 9001</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MINC asegura una efectiva comunicación externa e interna a través de sus direcciones de Comunicación y Recursos Humanos respectivamente, definiendo sus responsabilidades de la siguiente manera:</p>	

la Dirección de Comunicaciones tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno y externo todo lo concerniente a la imagen institucional y las actividades que realiza; elaborar artículos, reportajes, entrevistas, notas de prensa, convocatorias de medios, suministrar información a los medios de comunicación, manejo de la página web y redes sociales institucionales.

De igual forma, las direcciones de Comunicaciones, Recursos Humanos y de Tecnología de la Información y Comunicación tienen la responsabilidad de gestionar todo lo concerniente al manejo de la información y comunicación. Estas unidades y la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) participan activamente en los estudios de proyectos de inversión para los sistemas de información y priorizan los recursos en información y comunicación, así como en la implementación de estos.

Por otro lado, la Dirección de Recursos Humanos, conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones, es responsable de elaborar y preparar los planes de comunicación donde se establezcan los estándares, responsabilidades y métodos para asegurar la calidad de las comunicaciones internas y externas. Además, tiene la responsabilidad de comunicar a nivel interno todo lo concerniente a la gestión del personal.

Evidencias:

- Plan de Comunicación Institucional Interno.
- Plan de Comunicación Institucional Externo.

	<ul style="list-style-type: none"> -Política de Información y Comunicación Institucional, versión II. -Circulares informativas. -Murales informativos. -Actualización de las redes sociales. -Página web institucional www.cultura.gob.do. -Correos electrónicos institucionales 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>El Ministerio de Cultura asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo, habilitando un salón de conferencias equipado con equipos audiovisuales, disponible para los empleados que lo requieran. Además, el MINC cuenta con servicio de internet, sistemas de correos electrónicos, sistemas de telefonía IP, asignación de flotas de celulares a cargos que así lo requieran de acuerdo a sus funciones designadas y sistemas de redes para la comunicación eficiente en el ambiente laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de proyectores, laptops, mobiliarios. -Correo electrónico institucional. -Salones multiusos equipados con dispositivos electrónicos y conexión a internet, disponible para todo el personal que lo requiera. 	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	<p>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</p>	

	<p>electrónicos como vías de comunicación digital con los ciudadanos.</p> <p>Adicional, el MINC mantiene una presencia activa en las redes sociales Instagram, Facebook, Twitter y el canal de YouTube, donde los grupos de interés pueden comunicarse con facilidad a través de la mensajería privada o publicación de comentarios.</p> <p>También, se mantiene comunicación constante con todo el personal y grupos de interés a través del uso del correo electrónico institucional, con la que cuenta cada empleado y el uso de telefonía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional www.cultura.gob.do. -Correo electrónico institucional. -Sistema de telefonía. -Redes sociales institucionales. 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) muestra su compromiso con la innovación y la mejora continua, mediante la creación de plataformas para las solicitudes de transporte, facilitando el acceso a estos servicios de manera ágil y desde cualquier dispositivo, promoviendo el uso de TIC en la institución.</p> <p>También la institución cuenta con la plataforma de solicitud de suministros, a través del cual los empleados que requieren de algún suministro puedan realizarlo por medio de sus computadoras, eliminando el uso de papeles y agilizando el proceso de aprobación y entrega de lo solicitado.</p>	

	<p>De igual forma, muestra su compromiso con la mejora continua con la creación, modificación, aprobación y socialización de los procesos operativos, servicios misionales, manuales, políticas institucionales y estructura organizativa de la institución con fines actualizarlas acorde a las demandas presentes y futuras. Adicional, fomenta la retroalimentación a los empleados a través de diferentes vías y formas: socializaciones y talleres con áreas transversales, reuniones departamentales, correos electrónicos informativos, circulares físicas y digitales para todo el personal y publicaciones de las actividades institucionales por la página web institucional www.cultura.gob.do , las redes sociales y los boletines mensuales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataforma Solicitud de Transporte. -Plataforma Solicitud de Suministros. Revisiones y actualizaciones de los procesos, manuales y políticas institucionales. -Creación de las políticas y manuales institucionales. -Socializaciones y talleres. -Reuniones departamentales. -Correo electrónicos informativos y circulares. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>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</p>	

	<p>comunicación escrita y con eventos de lanzamientos en la sede y dependencias.</p> <p>Evidencias: -Publicaciones de prensa. -Fotografía de ruedas de prensa en la sede. -Publicaciones en la página web institucional y redes sociales.</p>	
--	---	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<p>El MINC cuenta con líderes de alta valoración ética, que incluyen a su Máxima Autoridad Ejecutiva, viceministros, directores y supervisores, quienes promueven con su accionar cotidiano iniciativas para el fortalecimiento de los objetivos y los valores establecidos por la institución. Además, estimulan la creación de equipos de mejora y participan activamente en las actividades de integración realizadas por la institución.</p> <p>Evidencias: -Declaración jurada de los funcionarios. -Comité de Ética Institucional. -Valores institucionales. -Participación en actividades de la institución</p>	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) existe una cultura de liderazgo y respeto entre la alta dirección y los colaboradores fomentada en la confianza mutua, por las iniciativas de promoción del crecimiento profesional y desarrollo formativo</p>	

<p>abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>del personal, a través del plan de capacitación institucional disponible para todo el personal, enfocado en las necesidades principales de los colaboradores de la institución. Además, el MINC ofrece la facilidad de préstamo empleado feliz, una iniciativa que trabajan conjuntamente con el Banco del Reservas disponible para los empleados que requieran de préstamos personales a tasa preferencial.</p> <p>De igual forma, los colaboradores que han tenido alguna pérdida familiar reciben el acompañamiento de la institución donde muestran su solidaridad a través de notas luctuosas y la disponibilidad de autobuses de la institución para acompañar a los mismos durante el velatorio en la funeraria. Por otro lado, se obsequian taquillas a actividades culturales y artísticas que se realizan desde las diversas dependencias de la institución a los colaboradores que desean participar en las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacitaciones, listas de asistencias y certificaciones. -Actividades de integración por festividades y eventos especiales. -Fotos de actividades de integración por festividades. -Préstamo Empleado Feliz. -Notas Luctuosas vía correo electrónico institucional 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Política de Información y Comunicación Institucional del Ministerio de Cultura es la</p>	

	<p>herramienta a través de la cual se establece los canales de comunicación interna de la institución. Además, el MINC cuenta con dos (2) murales informativos colocados en el comedor y en el segundo nivel de la sede, para informar a todo el personal de las actividades, talleres, charlas y proyectos de interés realizados por la institución o instituciones vinculadas. Finalmente, el uso de correos electrónicos informativos por la Dirección de Recursos Humanos, a los fines de informar a todos los empleados sobre novedades,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de Información y Comunicación Institucional, versión II. -invitaciones y correos institucionales. -Murales informativos. 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura apoyan y ofrecen a sus empleados herramientas tecnológicas necesarias para la realización eficiente de sus labores tales como la plataforma de transporte y plataforma de solicitud de suministros.</p> <p>Además, los líderes realizan contacto continuo y directo, proporcionando oportuna retroalimentación a sus respectivos colaboradores a través de las evaluaciones y monitoreos trimestrales de desempeño de los colaboradores y continuas capacitaciones al personal en diversos temas de interés profesional- personal para el desarrollo del capital humano de la institución.</p> <p>De igual forma, en el MINC se realizan constantemente evaluaciones en su</p>	

	<p>infraestructura a los fines de mejorar las áreas físicas de la sede y con ello contribuir al buen desarrollo del trabajo institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plataforma de solicitud de transporte. -Plataforma de solicitud de suministros. -Plan de capacitaciones, listas de asistencias, certificados de capacitaciones e invitaciones a capacitaciones vía correo electrónico institucional 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se motiva, fomenta, y potencializa a los empleados mediante la delegación de responsabilidades y suplencias a aquellos que muestran las aptitudes y actitudes idóneas para realizar el trabajo delegado. De igual forma, a través de la realización de la Memoria Institucional de Rendición de Cuentas, se logra la integración de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes de actividades. -Comunicaciones de delegación o representación. -Memoria Institucional de rendición de cuentas. 	
<p>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).</p>	<p>La institución 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación Institucional 2024 y sus informes de ejecución. -Charlas, curso y talleres realizadas durante el año. -Certificaciones de participación. 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Listas de asistencias. -Fotografías de capacitaciones y socializaciones 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En el Ministerio de Cultura 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 del SISMAP y el bono por desempeño individual a los colaboradores que han obtenido una calificación aprobatoria en su evaluación por desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones de promoción laboral. -Bono por desempeño individual. -Bono cumplimiento 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) se aplica la Encuesta de Satisfacción a los servicios ofrecidos por la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de la institución. Además, anualmente es aplicada a los servicios que ofrece la institución a través de	

	<p>sus dependencias la Encuestas de Satisfacción Ciudadana, del Ministerio de Administración Pública (MAP) a los fines de medir sus principales necesidades y expectativas con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Encuestas de Satisfacción Ciudadana. - Actualización anual del Índice de Satisfacción Ciudadana, en el SISMAP 2024. -Informes trimestrales de satisfacción de los servicios de la Oficina de Acceso a la Información 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas, evidenciadas de la siguiente forma:</p> <p>En enero 2024, La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura han firmado un acuerdo de colaboración con el objetivo de apoyar la formación de gestores culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana. El convenio, rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán, busca avanzar en una propuesta de cooperación para fortalecer la economía creativa y la inclusión social a través de la formación de jóvenes dominicanos en áreas como patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño. Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante</p>	

informes, estudios, foros y espacios de difusión. La OEI, con más de 300 proyectos en curso y 600 convenios activos de cooperación, es el primer organismo intergubernamental de cooperación Sur-Sur en el espacio iberoamericano, con 23 Estados miembros y 19 oficinas nacionales.

En noviembre 2023, El Ministerio de Cultura (MINC) y la Comisión de Fomento al Ordenamiento Territorial de la Provincia de Santo Domingo han firmado un acuerdo para salvaguardar el patrimonio cultural de la nación, especialmente en el contexto del proyecto "Iniciativa Santo Domingo 2050". Ambas partes se comprometen a proteger y conservar los bienes culturales tangibles e intangibles, reconociendo la importancia de la cultura en el bienestar social y el desarrollo multidimensional. Se establece la creación de un comité técnico para supervisar el acuerdo, con responsables designados, y se acuerda que no habrá obligaciones pecuniarias, aunque ambas partes asumirán los gastos relacionados con su participación. El acuerdo, con una duración de dos años, implica asistencia técnica y científica por parte del MINC para la identificación y declaración de bienes culturales como patrimonio nacional, mientras que la Comisión comunicará al ministerio cualquier descubrimiento potencial de patrimonio cultural nacional.

En este mismo mes el Ministerio de Cultura de la República Dominicana y la Universidad de Salamanca han firmado un acuerdo de cooperación para revitalizar y expandir la Cátedra

Pedro Henríquez Ureña de Estudios Dominicanos, adaptando sus objetivos a las realidades culturales contemporáneas. Este convenio, firmado por la ministra Milagros Germán y el rector de la universidad, Ricardo Rivero Ortega, tiene como objetivo destacar y promover la reflexión, el estudio y la difusión de las humanidades y ciencias sociales dominicanas. La colaboración incluye estrategias para fomentar la cooperación entre actores culturales y académicos, identificar nuevos temas de interés en ambos lados del Atlántico y establecer colaboraciones con instituciones educativas, agencias de cooperación y ONG. Además, se planea concretar coediciones entre la Editora Nacional y el Servicio de Publicaciones de la Universidad de Salamanca, ampliando así la proyección internacional de la literatura dominicana. Este acuerdo representa un paso importante para promover la cultura dominicana más allá de las fronteras nacionales. Además, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Asociación PMI Capítulo República Dominicana (PMIRD) han firmado un acuerdo de colaboración institucional para desarrollar proyectos de El Ministerio de Cultura desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas, evidenciadas de la siguiente forma:

En enero 2024, La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura han firmado un acuerdo de colaboración con el objetivo de apoyar la formación de gestores

culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana. El convenio, rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán, busca avanzar en una propuesta de cooperación para fortalecer la economía creativa y la inclusión social a través de la formación de jóvenes dominicanos en áreas como patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño. Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante informes, estudios, foros y espacios de difusión. La OEI, con más de 300 proyectos en curso y 600 convenios activos de cooperación, es el primer organismo intergubernamental de cooperación Sur-Sur en el espacio iberoamericano, con 23 Estados miembros y 19 oficinas nacionales.

En noviembre 2023, El Ministerio de Cultura (MINC) y la Comisión de Fomento al Ordenamiento Territorial de la Provincia de Santo Domingo han firmado un acuerdo para salvaguardar el patrimonio cultural de la nación, especialmente en el contexto del proyecto "Iniciativa Santo Domingo 2050". Ambas partes se comprometen a proteger y conservar los bienes culturales tangibles e intangibles, reconociendo la importancia de la cultura en el bienestar social y el desarrollo multidimensional. Se establece la creación de un comité técnico para supervisar el acuerdo, con responsables designados, y se acuerda que no habrá obligaciones pecuniarias, aunque ambas

partes asumirán los gastos relacionados con su participación. El acuerdo, con una duración de dos años, implica asistencia técnica y científica por parte del MINC para la identificación y declaración de bienes culturales como patrimonio nacional, mientras que la Comisión comunicará al ministerio cualquier descubrimiento potencial de patrimonio cultural nacional.

En este mismo mes el Ministerio de Cultura de la República Dominicana y la Universidad de Salamanca han firmado un acuerdo de cooperación para revitalizar y expandir la Cátedra Pedro Henríquez Ureña de Estudios Dominicanos, adaptando sus objetivos a las realidades culturales contemporáneas. Este convenio, firmado por la ministra Milagros Germán y el rector de la universidad, Ricardo Rivero Ortega, tiene como objetivo destacar y promover la reflexión, el estudio y la difusión de las humanidades y ciencias sociales dominicanas. La colaboración incluye estrategias para fomentar la cooperación entre actores culturales y académicos, identificar nuevos temas de interés en ambos lados del Atlántico y establecer colaboraciones con instituciones educativas, agencias de cooperación y ONG. Además, se planea concretar coediciones entre la Editora Nacional y el Servicio de Publicaciones de la Universidad de Salamanca, ampliando así la proyección internacional de la literatura dominicana. Este acuerdo representa un paso importante para promover la cultura dominicana más allá de las fronteras nacionales.

Además, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Asociación PMI Capítulo República Dominicana (PMIRD) han firmado un acuerdo de colaboración institucional para desarrollar proyectos de investigación, capacitación, difusión cultural y servicios en áreas de interés común. El convenio, rubricado por la ministra de Cultura, Milagros Germán, y la presidenta de la Asociación PMI Capítulo República Dominicana, Silvia M. Basilis de Zorrilla, establece el compromiso de ambas entidades en la ejecución de actividades conjuntas vinculadas a la investigación y capacitación cultural. El MINC se compromete a apoyar eventos y actividades programadas por la PMIRD, proporcionar personal técnico calificado y colaborar en la formulación y dirección de proyectos culturales. A su vez, la PMIRD organizará hasta dos actividades de capacitación anuales en conjunto con el MINC y ofrecerá facilidades para la adquisición de membresías a los colaboradores del ministerio.

En mayo, el MINC, representado por su ministra de Cultura, participó en la XLVIII Reunión Ordinaria del Consejo de Ministros de Educación y Cultura del CECC/SICA, celebrada en Belice, donde como institución se respaldó la propuesta para la elaboración de políticas dirigidas a la protección y promoción de los derechos de las personas artistas y profesionales de la cultura presentada por el Ministerio de Cultura y Juventud de Costa Rica.

	<p>De igual forma, la Dirección Jurídica del Ministerio de Cultura ratificó los siguientes acuerdos suscritos en el año 2023:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo de colaboración MINC-DGCINE, sobre solicitudes relativas a la selección de obras cinematográficas producidas por una representación de firmas cinematográficas dominicanas. 2. Acuerdo Ministerio de Cultura-Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia de la República (PROPEEP), con el objetivo de colaborar y gestionar de manera conjunta proyectos de intervención cultural y artística en comunidades urbanas del Distrito Nacional y la provincia Santo Domingo. 3. Acuerdo MINC, Impuestos Internos y Consejo de Mecenazgo (CONME), sobre los incentivos para donantes y patrocinadores de proyectos culturales declarados de interés nacional. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de actividades con autoridades políticas en eventos a los que el MINC fue invitado. -Acuerdos interinstitucionales MINC. -Fotos de firmas de acuerdos, reuniones, visitas, y encuentros publicados en la página web institucional. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En la institución se identifican las políticas públicas relevantes para la institución y las incorpora en su gestión en los procedimientos que les afectan. En ese sentido, el Ministerio de Cultura (MINC) oficializó la Resolución 04-2024, que declara de interés institucional la intervención del</p>	

Conservatorio Nacional de Música, con el propósito de coordinar e implementar iniciativas encaminadas a fortalecer dicha institución académica, tanto en los aspectos curriculares como de infraestructura. Para ejecutar las acciones, el MINC celebrará reuniones mensuales e invitará a otras instituciones, funcionarios, expertos y representantes de organizaciones de la sociedad civil y la cooperación internacional a fin de disponer de acompañamiento y del asesoramiento técnico necesarios para el logro de los objetivos planteados. Por su parte, el Conservatorio Nacional de Música coordinará el proceso de ejecución de las decisiones establecidas en las reuniones celebradas y dará seguimiento a las disposiciones, planes y proyectos que se determinen en cada reunión.

De igual forma, la Dirección Jurídica ratificó el cumplimiento al Decreto No. 558-21 en su capítulo VI, artículo 30, que estipula que el Registro Nacional de Beneficiarios (RENABE) elaborará un registro de todas las personas físicas o jurídicas beneficiadas con la aprobación de proyectos culturales, el MINC a través del Consejo de Mecenazgo (CONME).

Evidencias:

- Procedimientos elaboración de Resolución Ministerial MINC.
- Seguimiento del equipo jurídico a normativas culturales.

	<p>-Estandarización de procesos de gestión atendiendo a las áreas y servicios legales según necesidad.</p> <p>-Cumplimiento del Decreto No. 58-21.</p> <p>-Minuta de reuniones y mesas de trabajo vinculadas al cumplimiento de leyes y decretos presidenciales.</p> <p>-Fotografías de participantes en las reuniones publicadas en la página web institucional y archivos internos del MINC</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura alinean el desempeño con las políticas públicas y las decisiones políticas del país. Para estos fines, la Dirección Jurídica de la institución ratificó el convenio entre el MINC-CENADARTE y el programa Supérate que buscan fortalecer el sector artesanal como parte de la seguridad alimentaria y la generación de ingresos de las familias beneficiarias del programa Supérate y de otras familias vulnerables, y su contribución a la productividad en áreas vinculadas a las industrias culturales. De igual forma, ratificó el cumplimiento del plan de remozamiento de la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte conjuntamente con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) de seis nuevos puntos de acceso wifi gratuito en este recinto cultural, ubicado en la avenida Máximo Gómez.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Acuerdos MINC con instituciones del estado.</p> <p>-Fotos de firmas de acuerdos, reuniones, visitas, encuentros y eventos publicados en la página web.</p> <p>-Cumplimiento de indicadores del SISMAP.</p>	

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.).

A los fines de gestionar y desarrollar asociaciones con grupos de interés, el Ministerio de Cultura durante el año 2023 llevó a cabo cuarenta y siete (47) visitas de inspección dentro de las cuales treinta y ocho (38) fueron de seguimiento y/o acompañamiento a las ASFL, con el fin de brindar apoyo continuo, fortalecer sus actividades y asegurar un desarrollo sostenible, garantizando el cumplimiento de normativas y estándares establecidos, asegurando así la transparencia y eficacia en sus operaciones y nueve (9) visitas restantes se llevaron a cabo en el contexto de solicitudes de licencia de habilitación por primera vez.

En el marco de la convocatoria de solicitudes de subvención correspondiente al Presupuesto General del Estado 2024, el Ministerio de Cultura recibió un total de sesenta y cinco (65) proyectos. De estos, el ochenta y nueve por ciento (89.2%), equivalente a cincuenta y ocho (58) proyectos, recibieron recomendación de financiamiento por parte de la sectorial, y el ochenta y siete puntos siete por ciento (87.7%), equivalente a cincuenta y siete (57) proyectos, fueron remitidos a la Dirección General de Presupuesto para la inclusión en el Anteproyecto de Ley de Presupuesto 2024. Además, se realizaron siete (7) sesiones de reunión de la Comisión Mixta de Habilitación del Ministerio de Cultura, aprobándose un total de sesenta (60) licencias de habilitación a través del Sistema de Gestión de Asociaciones Sin Fines de Lucro (SIGASFL).

En el marco del programa de Fortalecimiento de las ASFL Culturales se llevaron a cabo

	<p>aproximadamente seis (6) capacitaciones, y tres (3) mesas de ayuda para la formulación de proyectos en el marco de convocatoria de solicitudes de subvención 2024, dirigidos a las asociaciones sin fines de lucro que contaban con licencia de habilitación por el Ministerio de Cultura; capacitando aproximadamente al 70% de las ASFL, con el objetivo de fortalecer sus capacidades y potenciar su impacto en la promoción y preservación de expresiones culturales.</p> <p>En el primer trimestre 2024 se realizaron seis (6) sesiones de diálogos con las distintas categorizaciones de las asociaciones sin fines lucro habilitadas por el MINC con la finalidad de conocer sus opiniones en cuanto la mejora de los servicios brindados desde los organismos rectores, el impacto de los proyectos y la sostenibilidad de las ASFL.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Actas de asamblea de las sesiones de la CMH. - Invitaciones y fotografías de las capacitaciones. -Reportes y constancias de las visitas de acompañamiento. - Fotografías y listados de participantes de los Diálogos con las ASFL Culturales 2024. -Matriz de evaluación de proyectos de subvención 2024. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Ministerio de Cultura participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. En ese sentido, el país a través del MINC y</p>	

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. El Comité Intergubernamental para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial, es un órgano de trabajo de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO, que está integrado por representantes de 24 Estados por un período de cuatro años y tienen por función promover los objetivos de la Convención, ofrecer asesoramiento sobre prácticas ejemplares, recomendar medidas para salvaguardar el patrimonio cultural inmaterial, gestionar fondos para la salvaguardia del patrimonio cultural, proponer a la Asamblea General la acreditación de organizaciones no gubernamentales y prestar asistencia internacional.

Evidencias:

	<p>-Participación en la UNESCO, publicada en la página web institucional.</p> <p>-Relanzamiento del Instituto de dominicanos y dominicanas en el Exterior organizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>En el MINC se promueve la conciencia pública, reputación y el reconocimiento de la organización y sus servicios a través de planes de contenido, estrategias de comunicación y campañas publicitarias centradas en las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Esto se realiza a través de los medios sociales propios, incluidas redes y página web, así como los medios de comunicación digitales y tradicionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Publicación en la redes sociales y página web institucional.</p> <p>-Promoción de actividades en programas, notas de prensa en periódicos locales, relaciones públicas, publicidad.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos,	En el Ministerio de Cultura (MINC) se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar	

<p>mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>los objetivos estratégicos, a través de la realización de autodiagnósticos del entorno externo, tomando en consideración los cambios legales y políticos, las variables socioculturales, económicas, demográficas, la digitalización y factores globales, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>Evidencias: -Autodiagnóstico situacional del MINC. -Análisis de las leyes y normativas del país por la Dirección Jurídica de la institución</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Como parte de la revisión del PEI del Ministerio de Cultura, para el cuatrienio 2021-2024, se ha realizado el análisis de involucrados pertinente, a los fines de identificar a todos los grupos de interés relevantes. También, en cumplimiento con la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el MAP, el Ministerio de Cultura mantiene un monitoreo eficiente sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: -Análisis de involucrados en PEI 2021-2024. -Encuesta de satisfacción Ciudadana 2024.</p>	<p>No se evidencia cómo se utilizan los resultados de los levantamientos de necesidades y expectativas.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación a través de la revisión del marco legal del Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente, la metodología utilizada es la realización de talleres, mesas de trabajo y reuniones con los grupos de interés vinculados.</p>	

	Evidencias: -Revisión del Marco Legal en PEI 2021-2024.	
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 MINC analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Evidencias: -Autodiagnóstico Situacional del MINC.	No se evidencia metodología y/o análisis utilizado

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	El Ministerio de Cultura 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). Evidencias: -Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024	No se tiene evidencia de metodología utilizada
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	La manera en que la institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación es a través de la realización de encuentros y Diálogos Culturales en distintos puntos geográficos del territorio dominicano. Durante estos diálogos culturales, la Máxima	

	<p>Autoridad (MAE) de la institución se reúne con gestores culturales independientes de la zona y se genera un dialogo abierto, participativo y cooperativo en la comunidad. Se realizan relatorías para recopilar todo lo conversado durante los mismos, y una vez analizados, depurados y conversados, estos sirvan de insumos en la posterior toma de decisiones respecto a los temas tratados durante el encuentro. Los gestores culturales son convocados a través de los medios de comunicación con los que dispone el MINC, redes sociales y página web institucional, a los fines de que puedan conocer la fecha, lugar y hora de los encuentros programados</p> <p>Evidencias: -Fotos y publicaciones de Diálogos Culturales 2024. -Relatorías de los encuentros/diálogos</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El MINC integra aspectos de género con la creación una Unidad de Equidad de Género bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo. A través de esta unidad, se han desarrollado capacitaciones conjuntamente con el Ministerio de la Mujer, entre ella se destaca el curso Corresponsabilidad de los Cuidados para la Sostenibilidad de la vida, que busca fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Adicional, el MINC a través de la Dirección de Recursos Humanos comparte capsulas informativas de protección medioambiental, a los fines de crear las directrices generales para el cuidado y protección del medioambiente.</p>	<p>No se evidencia monitoreo/medición del impacto</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación y designación de encargada de la Unidad de Equidad de Género. -Anuncios informativos de cuidado medioambiental en los murales y correo electrónico institucional. -Punto de reciclaje de botellas y tapas en la Sede. 	
<p>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.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se asegura la disponibilidad de recursos en el Presupuesto Institucional y la Plan La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados a través del taller de formulación de PEI para el cuatrienio 2025-2028 celebrado en junio de 2024 en un evento realizado en el salón Oro del Hotel Jaragua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentación usada en el Taller de Formulación PEI 2025-2028. -Lista de participantes, fotografías y videos del taller. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA vigente 2024. -PACC vigente. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el</p>	<p>La institución implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados a través del taller de formulación de PEI para el cuatrienio 2025-2028 celebrado en junio de 2024 en un evento realizado en el salón Oro del Hotel Jaragua.</p> <p>Evidencias: -Presentación usada en el Taller de Formulación PEI 2025-2028. -Lista de participantes, fotografías y videos del taller.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) elabora los planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias: -Matriz de Levantamiento y Formulación POA</p>	
<p>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.</p>	<p>El 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, comunicaciones y circulares internas, medios de comunicación institucional y notas de prensa escrita.</p> <p>Evidencias: -Circulares, comunicaciones escritas, correos electrónicos y notas de prensa.</p>	

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.	El MINC 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.	
	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de seguimiento POA 2024. -Informe de seguimiento trimestral POA enero-marzo y abril-junio. -Matriz de seguimiento a los Acuerdos de Desempeño trimestralmente. Minutas de Monitoreo enero-marzo y abril-junio. 	

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.	<p>La institución identifica 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 de transporte y de materiales gastables y suministros en la institución</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autodiagnóstico Situacional del MINC. -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 la institución se crean espacios para el desarrollo entre organizaciones gubernamentales y privadas a través de la formación mediante acuerdos y convenios con las mismas. En ese sentido, el 25 de enero de 2024, la Organización de	

Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura firmaron un acuerdo de colaboración, cuyo objetivo es el apoyo a la formación de gestores culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana a través del Instituto Iberoamericano de Formación y Aprendizaje para la Cooperación de la OEI. El convenio fue rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán. Mediante este acuerdo, se avanzará también en una propuesta de cooperación, a partir de la plataforma Co.liga de la Fundación Roberto Merinho en alianza con la OEI en Brasil, que contribuirá al fortalecimiento de la economía creativa en el país y a la inclusión social. Dicha propuesta contempla la formación de jóvenes dominicanos y dominicanas en situación de vulnerabilidad económica y social por medio de cursos auto formativos de corta duración en cinco áreas de la economía creativa (patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño). Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante informes, estudios, foros y espacios de difusión.

En la institución se crean espacios para el desarrollo entre organizaciones gubernamentales y privadas a través de la formación mediante acuerdos y convenios con las mismas. En ese sentido, el 25 de enero de 2024, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura

firmaron un acuerdo de colaboración, cuyo objetivo es el apoyo a la formación de gestores culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana a través del Instituto Iberoamericano de Formación y Aprendizaje para la Cooperación de la OEI. El convenio fue rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán. Mediante este acuerdo, se avanzará también en una propuesta de cooperación, a partir de la plataforma Co.liga de la Fundación Roberto Merinho en alianza con la OEI en Brasil, que contribuirá al fortalecimiento de la economía creativa en el país y a la inclusión social. Dicha propuesta contempla la formación de jóvenes dominicanos y dominicanas en situación de vulnerabilidad económica y social por medio de cursos auto formativos de corta duración en cinco áreas de la economía creativa (patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño). Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante informes, estudios, foros y espacios de difusión.

En este mismo mes, el Ministerio de Cultura y el Berklee College of Music han firmado un acuerdo de cooperación durante la quinta edición de "Berklee en Santo Domingo", beneficiando a 209 estudiantes de música dominicanos. El convenio, rubricado por la titular de Cultura, Milagros Germán, y representantes de Berklee, facilitará la transferencia de hasta 34 créditos para estudiantes del Conservatorio Nacional de Música

hacia la licenciatura en música en Berklee, comenzando en agosto de este año. Se busca también establecer acuerdos similares para estudiantes de música clásica en colaboración con el Conservatorio de Boston, parte de Berklee. Además, el acuerdo implica la colaboración en sesiones de asesoramiento entre profesores del Conservatorio Nacional de Música y miembros del cuerpo docente de Berklee, así como el uso de materiales complementarios para mejorar la enseñanza de planes de estudio contemporáneos de entrenamiento auditivo. Este acuerdo marca un hito en la educación musical dominicana y promueve el desarrollo de la carrera de música en el país.

En febrero 2024, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Fundación FIACI han suscrito un acuerdo para la realización de la Feria Internacional de Arte Contemporáneo Iberoamericano ART FIACI RD 2024, que se llevará a cabo simultáneamente en el Museo de Arte Moderno y la Galería Nacional de Bellas Artes desde el 18 de abril hasta el 26 de mayo. El convenio, firmado por la ministra de Cultura, Milagros Germán, y la presidenta de la Fundación FIACI, Carol María Félix Caba, tiene como objetivo promover el arte contemporáneo en la República Dominicana y fomentar el diálogo cultural. El acuerdo detalla la colaboración del MINC en la organización del evento y establece que la Fundación FIACI donará obras de arte y equipamiento a las instituciones culturales. La feria contará con la participación de más de 90 artistas, tanto locales como internacionales, y se destacará por la presencia de galerías de renombre y

	<p>talentos emergentes. La dirección artística estará a cargo de Luz Botero, CEO de FIACI, con el apoyo de José María Díaz-Maroto y Gia Caro en la coordinación con artistas internacionales y dominicanos, respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de acuerdos/convenios nacionales e internacionales con fines formativos. -Lista de capacitaciones programadas. -Lista de participantes en las capacitaciones. -Publicaciones de firmas de acuerdos en la página web institucional. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Ministerio de Cultura comunica los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes a través del portal de transparencia 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de transparencia Institucional. -Calificación General y posición en el Ranking General en el SISMAP 	
<p>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.</p>	<p>La institución 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, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado, a través de la creación,</p>	

	<p>aprobación y socialización del 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, actualmente se están elaborando el protocolo para Uso de Espacios Públicos y Parques en la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte y la 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 servirán de herramientas para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, reducir costos y procesos burocráticos dentro de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento institucional Protocolo para la Gestión de Solicitud y Formalización de Usos de los Inmuebles o Espacios Culturales a cargo del MINC y sus dependencias y su resolución aprobatoria. -Formulario de protocolo. -Borradores de protocolos vinculados a servicios en la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se asegura la disponibilidad de recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados con la gestión oportuna de los recursos económicos y humanos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de Recursos Humanos en el SISMAP. -POA y PACC 2024. - Presupuesto aprobado por la MAE. 	
--	--	--

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
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El través de la Dirección de Recursos Humanos, la institución analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de requerimientos de personal en conjunto con las áreas tomando en cuenta las necesidades y estrategia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificación anual de RRHH en SISMAP. -Comunicaciones de solicitud de contratación de personal. -Reporte de cumplimiento de las solicitudes. -Carta de designación. -Fotos de inducciones a personal de nuevo ingreso 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La 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 No. 41-08 de Función Pública y sus Reglamentos de Aplicación.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-Manual de Organización y Funciones. -Manual de Cargos Típicos. -Comunicaciones sobre promociones y funciones</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución 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 del Programa de Bienestar integral del personal de la institución.</p> <p>Evidencia: Programa de Bienestar integral del personal de la institución.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: -Plan de Capacitación Institucional Anual.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>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.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos de Desempeño. -Minuta de monitoreo de evaluación de desempeño trimestral -Evaluación de Desempeño. -Bono por desempeño. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El Ministerio de Cultura está elaborando a través de la Unidad de Equidad de Género, la Dirección de Recursos Humanos, Jurídica, Comunicaciones y el área de Estadística, la primera política institucional de género, en beneficio de los colaboradores de la institución.</p> <p>De igual forma, se designó oficialmente una encargada de la Unidad de Equidad de Género, dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento con la Resolución conjunta entre el MAP y el Ministerio de la Mujer. Desde la Unidad de Estadística del MINC se encuentra en el proceso de elaboración de una base de datos que contenga un histórico del capital humano de la institución donde se pueda identificar cada uno de los aspectos mencionados en este punto. Actualmente con la nómina de empleados es posible segregar algunos de estos elementos de forma mensual.</p> <p>Además, a través de la Encuesta de Clima Organizacional 2024 se recopilieron 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</p>	

	<p>institucionales y niveles de satisfacción, para fines de implantar mejoras en la institución.</p> <p>Evidencias: -Designación de encargada de la Unidad de género y encargado de la División de Estadística. -Encuesta de Clima Organizacional 2024. -Nómina de empleados 2024.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución 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.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Evaluaciones de desempeño 2024.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se desarrollan los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Capacitaciones realizadas durante el año 2024. -Lista de participantes en las capacitaciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos. -Registro de elegible órgano rector.</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La institución permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias en los empleados de la institución, a través de capacitaciones y talleres presenciales y a distancia realizadas conjuntamente con otras instituciones públicas y privadas.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Capacitaciones digitales realizadas. -Lista de participantes en las capacitaciones</p>	
<p>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.</p>	<p>En la institución se establece 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 2024.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Capacitaciones realizadas en el 1er. semestre. -Lista de participantes en las capacitaciones. -Manual de Cargos Comunes Clasificados y Típicos</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>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 2024, los colaboradores son dotados de las herramientas necesarias para el</p>	

	<p>conocimiento de sus funciones y los procedimientos de cómo deben realizarlas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Programa de Inducción a personal de nuevo ingreso y sus fotos de inducción. -Listado de participantes en la inducción. -Socializaciones de documentos institucionales a los colaboradores de la institución. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>La institución promueve la movilidad interna y externa de los empleados a través de las promociones y/o traslados internos y externo de acuerdo con sus capacidades. Además, informa a los colaboradores sobre los concursos realizados por otras instituciones gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunicaciones sobre promociones, traslados. -Comunicaciones sobre comisión de servicio. -Comunicaciones de traslados definitivos. -Concursos públicos en el SISMAP. 	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>En el Ministerio de Cultura se desarrolla y promueve métodos modernos de formación a través de capacitaciones a los colaboradores para desarrollar sus habilidades tecnológicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación Institucional 2024. -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.	<p>En la institución se planifica y capacita a los colaboradores para desarrollar habilidades de inteligencia emocional, diversidad y solución de conflictos. Además, promueven los valores éticos a</p>	

	<p>todos los colaboradores de la institución través de la Comisión de Ética Institucional vía correo electrónico institucional de la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Correos electrónicos informativos. -Certificados de capacitación, lista de asistencia</p>	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se evidencia

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>En la institución se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta mediante la realización de reuniones y mesas de trabajo que fomentan el aporte de ideas y trabajo en equipo. Adicional, la institución organiza junto a otras instituciones públicas distintos talleres, congresos y capacitaciones relacionadas a la innovación y la cultura. Además, la institución cuenta con una Política de Información y Comunicación Institucional, actualizada a su segunda versión, en donde se establece los lineamientos comunicacionales de la institución.</p> <p>Evidencias: -Minuta de reuniones y lista de participantes,</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Capacitación Institucional 2024. - Lista de participantes. -Correos electrónicos y Circulares informativas. -Política de Comunicación Institucional, versión 2. 	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) crea de forma proactiva un entorno donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias y desarrolla mecanismos de diálogos adecuados entre sus empleados mediante reuniones de grupos de trabajo y lluvia de ideas. Además, tiene buzones de sugerencias para uso de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minutas de reuniones. -Buzón de quejas y sugerencias. 	No se evidencia la promoción de uso del buzón de quejas y sugerencias, los encuentros focales con representantes de las áreas con el fin de buscar soluciones conjuntas ni la creación del Comité de revisión de buzones de sugerencias y quejas periódicos.
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se involucra a los empleados y sus representantes en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comité Institucional de Calidad. -Comité SISMAP. -Comité NOBACI. -Comité SISTAP. 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la institución 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.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <p>-Procedimiento de evaluación de desempeño. -Acuerdos de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura a través de la Dirección de Recursos Humanos realiza la aplicación de encuestas de clima organizacional a los empleados de todos los niveles. Los resultados, resúmenes e interpretaciones son publicados para alimentar el indicador 9.4 en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución asegura las buenas condiciones ambientales de trabajo realizando remozamientos en la infraestructura que mejorar las condiciones físicas de la Institución. Además, la Dirección de Recursos Humanos de la institución cuenta con un médico ocupacional destinado a dar atenciones médicas a los empleados que lo requieran dentro de la institución. Adicional, el Ministerio de Cultura ha organizado en 2024 charlas de temas relativos a la salud para garantizar el cuidado de salud de los empleados.</p> <p>A través de Comité SISTAP (Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública), el MINC ha implementado una serie de actividades concernientes a la Seguridad Laboral, entre la que destacan: En febrero, se mejoró el consultorio médico y el área de lactancia materna. Se realizó un calendario de entrenamiento del personal del SISTAP. Se han realizado charlas de salud y temas alusivos para concientizar a los colaboradores sobre su autocuidado.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista y fotografías de participantes en las charlas médicas. -Actividades mensuales implementadas por el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. -Minutas de reuniones. 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>La institución asegura que las condiciones de trabajo cumplan con las atribuciones conferidas en la Ley de Función Pública No. 41-08 y fomenta la conciliación de la vida laboral y personal. Además, el MINC da cumplimiento con la resolución No. 100-2021 que regula el teletrabajo, del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de Licencias y permisos. -Reporte de teletrabajo de personal. 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Atención médica a empleados con condiciones de salud desfavorables. -Parqueo disponible para personas con discapacidad. -Rampa en las dependencias 	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios,	<p>La institución 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</p>	

<p>apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>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. Además, todos los viernes los colaboradores son invitados vía correo electrónico institucional a participar en ¡Fin de semana en la Plaza de la Cultura! un programa de recreación, actividades deportivas y artísticas realizadas en la Plaza de la Cultura Juan Pablo Duarte totalmente gratis para todo el público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de actividades sociales y culturales. -Invitaciones a eventos para todos los empleados. -Jornadas médicas. -Registro de participantes 	
--	--	--

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
<p>La Organización:</p>		
<p>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,</p>	<p>El MINC utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados. En febrero 2024, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Fundación FIACI suscribieron un acuerdo para la realización de la Feria Internacional de Arte</p>	

<p>fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Contemporáneo Iberoamericano ART FIACI RD 2024, que se llevó a cabo simultáneamente en el Museo de Arte Moderno y la Galería Nacional de Bellas Artes desde el 18 de abril hasta el 26 de mayo. El convenio, firmado por la ministra de Cultura, Milagros Germán, y la presidenta de la Fundación FIACI, Carol María Félix Caba, tiene como objetivo promover el arte contemporáneo en la República Dominicana y fomentar el diálogo cultural. El acuerdo detalla la colaboración del MINC en la organización del evento y establece que la Fundación FIACI donará obras de arte y equipamiento a las instituciones culturales. La feria contará con la participación de más de 90 artistas, tanto locales como internacionales, y se destacará por la presencia de galerías de renombre y talentos emergentes. La dirección artística estará a cargo de Luz Botero, CEO de FIACI, con el apoyo de José María Díaz-Maroto y Gia Caro en la coordinación con artistas internacionales y dominicanos, respectivamente.</p> <p>En enero 2024, La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura firmaron un acuerdo de colaboración con el objetivo de apoyar la formación de gestores culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana. El convenio, rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán, busca avanzar en una propuesta de cooperación para fortalecer la economía creativa y la inclusión social a través de la formación de jóvenes dominicanos en áreas</p>	
--	---	--

Documento Externo
SGC-MAP

como patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño. Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante informes, estudios, foros y espacios de difusión. La OEI, con más de 300 proyectos en curso y 600 convenios activos de cooperación, es el primer organismo intergubernamental de cooperación Sur-Sur en el espacio iberoamericano, con 23 Estados miembros y 19 oficinas nacionales.

En este mismo mes, el Ministerio de Cultura y el Berklee College of Music firmaron un acuerdo de cooperación durante la quinta edición de "Berklee en Santo Domingo", beneficiando a 209 estudiantes de música dominicanos. El convenio, rubricado por la titular de Cultura, Milagros Germán, y representantes de Berklee, facilitará la transferencia de hasta 34 créditos para estudiantes del Conservatorio Nacional de Música hacia la licenciatura en música en Berklee, comenzando en agosto de este año. Se busca también establecer acuerdos similares para estudiantes de música clásica en colaboración con el Conservatorio de Boston, parte de Berklee. Además, el acuerdo implica la colaboración en sesiones de asesoramiento entre profesores del Conservatorio Nacional de Música y miembros del cuerpo docente de Berklee, así como el uso de materiales complementarios para mejorar la enseñanza de planes de estudio contemporáneos de entrenamiento auditivo. Este acuerdo marca un

	<p>hito en la educación musical dominicana y promueve el desarrollo de la carrera de música en el país.</p> <p>Evidencias: -Lista de convenios/acuerdos con Instituciones privadas y públicas 2024. -Fotos de firma de acuerdos/convenios de 2024.</p>	
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.		No se evidencia
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.		No se evidencia
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>En la institución se identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>A través de la formación mediante acuerdos y convenios con las mismas. En ese sentido, el 25 de enero de 2024, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura firmaron un acuerdo de colaboración, cuyo objetivo es el apoyo a la formación de gestores culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana a través del Instituto Iberoamericano de Formación y</p>	

Aprendizaje para la Cooperación de la OEI. El convenio fue rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán. Mediante este acuerdo, se avanzará también en una propuesta de cooperación, a partir de la plataforma Co.liga de la Fundación Roberto Merinho en alianza con la OEI en Brasil, que contribuirá al fortalecimiento de la economía creativa en el país y a la inclusión social. Dicha propuesta contempla la formación de jóvenes dominicanos y dominicanas en situación de vulnerabilidad económica y social por medio de cursos auto formativos de corta duración en cinco áreas de la economía creativa (patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño). Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante informes, estudios, foros y espacios de difusión.

En este mismo mes, el Ministerio de Cultura y el Berklee College of Music firmaron un acuerdo de cooperación durante la quinta edición de "Berklee en Santo Domingo", beneficiando a 209 estudiantes de música dominicanos. El convenio, rubricado por la titular de Cultura, Milagros Germán, y representantes de Berklee, facilitará la transferencia de hasta 34 créditos para estudiantes del Conservatorio Nacional de Música hacia la licenciatura en música en Berklee, comenzando en agosto de este año. Se busca también establecer acuerdos similares para

	<p>estudiantes de música clásica en colaboración con el Conservatorio de Boston, parte de Berklee. Además, el acuerdo implica la colaboración en sesiones de asesoramiento entre profesores del Conservatorio Nacional de Música y miembros del cuerpo docente de Berklee, así como el uso de materiales complementarios para mejorar la enseñanza de planes de estudio contemporáneos de entrenamiento auditivo. Este acuerdo marca un hito en la educación musical dominicana y promueve el desarrollo de la carrera de música en el país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de acuerdos/convenios nacionales e internacionales con fines formativos. -Lista de capacitaciones programadas. -Lista de participantes en las capacitaciones. -Publicaciones de firmas de acuerdos en la página web institucional. 	
<p>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.</p>	<p>El Ministerio de Cultura asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. La institución gestiona la prevención de la corrupción, monitoreando el cumplimiento de la Ley No. 340-06 sobre y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>De igual forma, A través del Código de Ética Institucional, el Ministerio de Cultura emite las</p>	

	<p>directrices sobre cómo enfrentar casos de conflictos de intereses.</p> <p>Finalmente, a través de capacitaciones recurrentes durante el año 2024, el personal de la institución es instruido sobre cómo identificar los conflictos no éticos y enfrentarlos a través de las charlas ofrecidas sobre el Régimen Ético y Disciplinario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capsulas informativas sobre ética, enviadas a través del correo institucional. - Correos electrónicos institucionales de sensibilización de la conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN). - Código de Ética Institucional. - Publicaciones de los procesos de compras en el portal de transparencia y portal transaccional. - Lista de participantes charla Régimen Ético y Disciplinario. 	
--	--	--

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 MINC garantiza la transparencia mediante el cumplimiento de la Ley de Libre Acceso de Información Pública No. 200-04, publicando las informaciones referentes a la Institución, PEI, estructura organizativa actualizada, informes, procesos en su Portal de Transparencia,	

	<p>ingresando a la página web institucional www.cultura.gob.do/transparencia.</p> <p>La institución 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. - Buzones de quejas y sugerencias colocados. -Página web institucional www.cultura.gob.do - -Página web institucional, www.cultura.gob.do , -Evaluación del Portal de Transparencia. OAI. -Memoria institucional, PEI. -Política de Información y Comunicación Institucional, versión 2 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de</p>	<p>La institución 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</p>	

<p>calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>Espectáculos Públicos y formularios de contacto digital en la página web de la institución.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. - Buzones de quejas y sugerencias colocados. -Página web institucional www.cultura.gob.do</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>El Ministerio de Cultura, 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 No. 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.</p> <p>Además, creó la División de Estadística perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo donde se recopilan datos estadísticos sobre los participantes a eventos institucionales segmentados por género, lugar de procedencia, nacionalidad y ocupación.</p> <p>Evidencias: - Portal 311 - Formulario de encuesta de satisfacción de los ciudadanos 2024. - Procedimiento de encuesta de satisfacción de los ciudadanos</p>	

	-Creación de la División de Estadística	
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.	<p>Los servicios de la institución están publicados en la sección de servicios de la página web institucional y en el directorio de servicios públicos del MAP, en cumplimiento del indicador 1.5 Transparencias en las Informaciones de Servicios y Funcionarios del SISMAP.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional www.cultura.gob.do - Portal SISMAP.</p>	No se evidencia Carta Compromiso al Ciudadano.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	La gestión financiera del MINC se encuentra alineada con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA), de forma eficiente y eficaz, a través de su presupuesto general. Además, la Institución cumple con las normativas establecidas en la Ley sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones No. 340-06 y sus modificaciones.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.	<p>La institución evalúa los riesgos de las decisiones financieras con la implementación de la Metodología y Política para la Valorización y Administración de Riesgos (VAR). Además, el MINC elabora un presupuesto institucional equilibrado que integra los objetivos financieros y no financieros de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política y Metodología VAR. -Presupuesto institucional. 	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>El Ministerio de Cultura, a través de su Oficina de Acceso a la Información, publica todas las informaciones financieras y presupuestarias, garantizando el acceso a la población y a las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portal de 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).	<p>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 No. 5-07, la Ley de Control Interno No. 10-07, la Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Pública No. 423-06, la Ley que crea la Dirección General de</p>	

	<p>Contabilidad Gubernamental No. 126-01. En adición, el MINC mediante la herramienta SIGEF, integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de Nómina y Control de Bienes.</p> <p>Evidencias -Impresión de pantalla en el SIGEF.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución 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</p> <p>Evidencias: -Informes de presupuestos de proyectos. -Ejecución presupuestaria. -PACC, POA, PEI.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La institución cuenta con un organigrama institucional, que define la estructura organizativa de las responsabilidades financieras y administrativas. Las decisiones de control recaen sobre la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa. Los mecanismos de control interno del sistema financiero del MINC se gestionan mediante el cumplimiento de las normativas establecidas por el Gobierno Dominicano, tal como la Ley de Control Interno No. 10-07, la Ley que establece el Sistema</p>	

	<p>de Administración Financiera del Estado 5-07, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa del MINC. -Políticas y Procedimientos de la Dirección Financiera actualizados en 2023. -Aplicación de la Ley No. 10-07 y Ley No. 5-07. -Informes financieros 2024. 	
--	--	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con iniciativas y mecanismos centrados en el aprendizaje, alineados a la estrategia y los objetivos operativos, que apoya el desarrollo de sistemas y procesos que gestiona, almacena, administra y evalúa la información y el conocimiento de la Institución, a los fines de salvaguardar su resiliencia y flexibilidad. Para mejorar la eficiencia de las áreas, se ha desarrollado la aplicación de automatización interna SIAFMINC, con el cual se puede realizar el registro de personal y control de asistencia, impresión de carnet de los empleados, el registro y control del almuerzo de los empleados, registro de ausencias de los empleados (sea por permisos o licencias), control de suministro y material gastable. En adición, se cuenta con una página web</p>	

	<p>institucional y redes sociales para la difusión de la información institucional</p> <p>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página web institucional, www.cultura.gob.do -Política de Comunicación Institucional, versión 2. -Redes sociales institucionales. -SIAFMINC. 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, a través de la Política de Información y Comunicación Institucional, en su 2da. versión, garantizando que sus sistemas de información sean capaces de procesar y transformar los datos recibidos, hacerlos relevantes, con información de utilidad y de verdadero valor para ella, de manera que se puedan alcanzar los objetivos de información establecidos por la institución. Adicional, esta Política busca generar información actualizada y oportuna, la cuál debe ser precisa, integra, accesible, protegida, verificable y custodiada de forma oportuna y adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Levantamiento y síntesis periodísticas. -Política de Información y Comunicación, versión 2. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>En la institución se aprovechan las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la institución y potenciar las habilidades digitales, a través de formularios de solicitudes de servicios en línea, ofrecidos por la</p>	

	<p>institución, en la página web institucional. Adicional, el MINC da seguimiento y respuesta oportuna a los servicios solicitados que apliquen a través del correo electrónico institucional.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional www.cultura.gob.do. -Correo electrónico de seguimiento a servicios</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos, a través de capacitaciones colaborativas con INFOTEP e INAP. De igual forma, en junio, el Ministerio de Cultura, organizó un taller de sensibilización de la creación de PEI, planes estratégicos y cultura e innovación, contando con aliados estratégicos para su realización, como el MEPYD, el MAP, DIGEPRES y varias empresas privadas dedicadas a la innovación y marketing.</p> <p>Evidencias: -Plan de Capacitación Institucional 2024. -Acuerdos de capacitaciones Interinstitucionales. - Fotografías y Registro a charlas. -Publicaciones de charlas en página web y redes sociales institucionales.</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>		No se evidencia.
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la</p>	<p>En el Ministerio de Cultura (MINC) se han desarrollado canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la</p>	

<p>vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento</p> <p>Evidencias: -Murales Informativos. Circulares. -Correos electrónicos informativos, -Política de Información y Comunicación Institucional, versión 2. -Plan de Comunicación Interna 2024.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La institución asegura el acceso e intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas, mediante la Política de Información y Comunicación, versión 2 donde quedan establecido los canales de comunicación internas y externas a través de los cuales se suministran las informaciones de interés público. Adicional, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad.</p> <p>Evidencias: -Política de Información y Comunicación, versión 2. -Canales de comunicación (correo electrónico, redes sociales, teléfono). -Página web institucional, www.cultura.gob.do.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		<p>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>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 del SIAFMINC y las plataformas digitales de solicitud de transporte.</p> <p>Evidencias: -Plataforma de transporte. -Automatizaciones internas a través de SIAFMINC. -Licenciamiento de Office 365.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia monitoreo y evaluación sistemática 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.).	<p>En el MINC se identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes a través del control de acceso biométrico de la institución.</p> <p>Evidencias: - Control de acceso Biométrico.</p>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>La institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación a través de las herramientas del paquete de Microsoft Office 365</p> <p>Evidencia: -Página web institucional. - Microsoft Office 365</p>	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>La institución aplica las 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.</p> <p>Además, a través de la página web institucional, en la sección de contactos, se pueden realizar sugerencias, quejas, solicitar información de interés y recoger opiniones de los usuarios. También, los servicios publicados tienen informaciones pertinentes sobre sus requisitos, costos y horarios de prestación y se pueden solicitar en línea. Adicional, los mismos pueden ser evaluados por los ciudadanos a través de la encuesta de satisfacción colocada en el perfil de cada servicio, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Este año, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana que alimenta el SISMAP fue realizada tanto impresa como vía digital por formularios de Google docs. a los fines de alcanzar al mayor número de personas, evitando aglomeraciones en la institución y dando uso eficiente a las tecnologías existentes.</p> <p>Evidencia: -Página web institucional: www.cultura.gob.do -Servicios MINC publicados en la página web. -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 digital.</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>		<p>No se evidencia.</p>

equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.		
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se evidencia.

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>El Ministerio de Cultura garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones realizando remozamientos en las oficinas de la sede y dependencias de la institución. 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, el MINC ofrece provisión de los equipos, medios de transporte, mobiliarios, equipos electrónicos y materiales para el buen funcionamiento de las labores de la institución.</p> <p>Evidencia: -Flotilla de vehículos de la institución. -Inventario de activos fijos. -Lista de equipos electrónicos. -Foto de planta eléctrica Instalada.</p>	<p>-Aumentar la periodicidad de evaluaciones estructurales para anticipar necesidades de mantenimiento y evitar deterioros inesperados.</p> <p>- Creación de archivo central para las transferencias de documentos desde el archivo de gestión, logrando con esto un mejor cuidado de las informaciones que contiene cada expediente.</p>
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el	La institución proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes,	

<p>acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: -Fotos de las remodelaciones en la SEDE y las dependencias</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución 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. El Ministerio de Cultura (MINC), además, mantiene y 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.</p> <p>Evidencias: -Informes / Administrativa. Facturas. -Manual de Procedimientos Depto. Activo Fijo</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio de Cultura asegura brindar un valor agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad a través de realización de actividades recreativas y</p>	

	<p>culturales abiertas al público en la Plaza de la Cultura realizadas durante los fines de semana.</p> <p>Evidencias: -Invitación vía correo electrónico y redes sociales -Fotos de las actividades realizadas.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>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 la durabilidad de su vida útil.</p> <p>Evidencias: -Informes, recursos enérgicos, Facturas Recepciones de trabajos realizados y especificaciones técnicas.</p>	<p>Implementar sistemas de energía renovable para reducir dependencia de fuentes convencionales y disminuir el impacto ambiental. -Mejorar los protocolos de mantenimiento de la flota vehicular y equipos para extender su vida útil y eficiencia</p>
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>En el MINC se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se tiene evidencia de la adecuación del desnivel de parqueo detrás del edificio, asfaltado. -Fomentar la retroalimentación de los empleados y usuarios para identificar áreas específicas de mejora en las instalaciones -Establecer un sistema de gestión de mantenimiento más dinámico que permita responder rápidamente a las necesidades emergentes. -Mejorar la señalización interna y externa para facilitar el acceso y la navegación dentro de las instalaciones</p>

	-Fotos remodelación parqueo. -Foto/croquis ubicación SEDE.	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>La institución identifica, mapea, describe y documenta los procesos claves a través del Plan de Gestión Documental 2024. De igual forma, en el MINC realizó la actualización del Manual de Procedimientos para Procesos Misionales, dando cumplimiento al indicador 01.3 Estandarización de procesos en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Gestión Documental 2024. -Procedimientos y Políticas institucionales creadas. -Manual de Procedimientos para procesos Misionales. 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>El Ministerio de Cultura (MINC), a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha diseñado e implementado un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de entrevista que facilitan la identificación de los procesos, sus procesos y descripción de las actividades que conllevan, ofreciendo asistencia a</p>	

	<p>los dueños de procesos entrevistados para mayor claridad y agilidad en el levantamiento de información. De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario de procedimientos. -Formulario de Manuales, Políticas y Procedimientos MINC. -Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final. -Documentación institucional formalizada. 	
<p>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.</p>	<p>La institución analiza y evalúa los procesos y los riesgos a través de la Metodología y Política de la Valorización y Administración de Riesgos (VAR). Además, en el MINC se asignan los recursos necesarios, conforme al nivel de importancia que tiene los procesos para lograr los objetivos establecidos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -POA. Presupuesto Institucional. -Metodología VAR. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del</p>	<p>En la institución los procesos son identificados y asignados a los propietarios de los mismos,</p>	

proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	asignándoles sus responsabilidades y competencias. Evidencias: -Manual de Políticas y procedimientos de las áreas	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	Con el Plan de Gestión Documental del año 2024 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. Evidencias: -Documentos institucionales creados. -Política de Gestión Documental. -Formulario de cambios procedimientos	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se evidencia.
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).		No se evidencia.
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se evidencia.

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	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<p>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 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.</p> <p>Evidencias: -Encuesta de satisfacción ciudadana 2024. -Buzón de quejas y sugerencias.</p>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No se evidencia.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se evidencia.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios	La institución promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la institución, a través de su página web institucional, donde queda	

<p>de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>establecidos los horarios flexibles de trabajo de la SEDE y las dependencias. Además, la página web institucional cuenta con un botón de asistencia para las personas mayores de edad y con discapacidad. Adicional, los documentos institucionales son presentados en formato impreso y digitales, las oficinas están debidamente identificadas con carteles y los museos cuentan con audio guías en diferentes idiomas, para la mayor accesibilidad a los visitantes extranjeros o no videntes.</p> <p>Evidencia: -Página web institucional, www.cultura.gob.do -Audio guías en museos. -Documentaciones en formatos digital y papel.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: -Convenios/acuerdos de capacitaciones con instituciones públicas (INAP, INFOTEP). -Acuerdos y convenios interinstitucionales.</p>	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) maneja sus registros institucionales a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera y mantiene interacción e intercambio con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencia: -SIGEF.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con grupos de trabajo tanto para trabajar con las organizaciones externas como para trabajar con proveedores de servicios.</p> <p>Evidencias: -Comité de Calidad para Aplicación Modelo CAF. -Comité NOBACI. -Comité SISTAP -Comité de Compras y contrataciones.</p>	
<p>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.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) acuerda estándares comunes, que facilitan el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la institución y con socios clave en los sectores público, privado y de oenegés.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>-Lista de convenios/acuerdos con instituciones públicas, privadas y ONG del sector cultural.</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El MINC utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>En febrero 2024, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Fundación FIACI han suscrito un acuerdo para la realización de la Feria Internacional de Arte Contemporáneo Iberoamericano ART FIACI RD 2024, que se llevará a cabo simultáneamente en el Museo de Arte Moderno y la Galería Nacional de Bellas Artes desde el 18 de abril hasta el 26 de mayo. El convenio, firmado por la ministra de Cultura, Milagros Germán, y la presidenta de la Fundación FIACI, Carol María Félix Caba, tiene como objetivo promover el arte contemporáneo en la República Dominicana y fomentar el diálogo cultural. El acuerdo detalla la colaboración del MINC en la organización del evento y establece que la Fundación FIACI donará obras de arte y equipamiento a las instituciones culturales. La feria contará con la participación de más de 90 artistas, tanto locales como internacionales, y se destacará por la presencia de galerías de renombre y talentos emergentes. La dirección artística estará a cargo de Luz Botero, CEO de FIACI, con el apoyo de José María Díaz-Maroto y Gia Caro en la coordinación con artistas internacionales y dominicanos, respectivamente.</p> <p>En enero 2024, La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Ministerio de Cultura han</p>	

firmado un acuerdo de colaboración con el objetivo de apoyar la formación de gestores culturales y fortalecer el sector cultural de República Dominicana. El convenio, rubricado por el secretario general de la OEI, Mariano Jabonero, y la ministra de Cultura dominicana, Milagros Germán, busca avanzar en una propuesta de cooperación para fortalecer la economía creativa y la inclusión social a través de la formación de jóvenes dominicanos en áreas como patrimonio, música, artes visuales, multimedia y diseño. Además, se busca fortalecer competencias empresariales, promover el intercambio de prácticas y movilidad de autoridades culturales, y generar conocimiento conjunto mediante informes, estudios, foros y espacios de difusión. La OEI, con más de 300 proyectos en curso y 600 convenios activos de cooperación, es el primer organismo intergubernamental de cooperación Sur-Sur en el espacio iberoamericano, con 23 Estados miembros y 19 oficinas nacionales. En este mismo mes, el Ministerio de Cultura y el Berklee College of Music han firmado un acuerdo de cooperación durante la quinta edición de "Berklee en Santo Domingo", beneficiando a 209 estudiantes de música dominicanos. El convenio, rubricado por la titular de Cultura, Milagros Germán, y representantes de Berklee, facilitará la transferencia de hasta 34 créditos para estudiantes del Conservatorio Nacional de Música hacia la licenciatura en música en Berklee, comenzando en agosto de este año. Se busca también establecer acuerdos similares para estudiantes de música clásica en colaboración con

el Conservatorio de Boston, parte de Berklee. Además, el acuerdo implica la colaboración en sesiones de asesoramiento entre profesores del Conservatorio Nacional de Música y miembros del cuerpo docente de Berklee, así como el uso de materiales complementarios para mejorar la enseñanza de planes de estudio contemporáneos de entrenamiento auditivo. Este acuerdo marca un hito en la educación musical dominicana y promueve el desarrollo de la carrera de música en el país.

En noviembre 2023, El Ministerio de Cultura (MINC) y la Comisión de Fomento al Ordenamiento Territorial de la Provincia de Santo Domingo han firmado un acuerdo para salvaguardar el patrimonio cultural de la nación, especialmente en el contexto del proyecto "Iniciativa Santo Domingo 2050". Ambas partes se comprometen a proteger y conservar los bienes culturales tangibles e intangibles, reconociendo la importancia de la cultura en el bienestar social y el desarrollo multidimensional. Se establece la creación de un comité técnico para supervisar el acuerdo, con responsables designados, y se acuerda que no habrá obligaciones pecuniarias, aunque ambas partes asumirán los gastos relacionados con su participación. El acuerdo, con una duración de dos años, implica asistencia técnica y científica por parte del MINC para la identificación y declaración de bienes culturales como patrimonio nacional, mientras que la Comisión comunicará al ministerio cualquier descubrimiento potencial de patrimonio cultural nacional.

En este mismo mes el Ministerio de Cultura de la República Dominicana y la Universidad de Salamanca han firmado un acuerdo de cooperación para revitalizar y expandir la Cátedra Pedro Henríquez Ureña de Estudios Dominicanos, adaptando sus objetivos a las realidades culturales contemporáneas. Este convenio, firmado por la ministra Milagros Germán y el rector de la universidad, Ricardo Rivero Ortega, tiene como objetivo destacar y promover la reflexión, el estudio y la difusión de las humanidades y ciencias sociales dominicanas. La colaboración incluye estrategias para fomentar la cooperación entre actores culturales y académicos, identificar nuevos temas de interés en ambos lados del Atlántico y establecer colaboraciones con instituciones educativas, agencias de cooperación y ONG. Además, se planea concretar coediciones entre la Editora Nacional y el Servicio de Publicaciones de la Universidad de Salamanca, ampliando así la proyección internacional de la literatura dominicana. Este acuerdo representa un paso importante para promover la cultura dominicana más allá de las fronteras nacionales.

También, el Ministerio de Cultura (MINC) y la Asociación PMI Capítulo República Dominicana (PMIRD) han firmado un acuerdo de colaboración institucional para desarrollar proyectos de investigación, capacitación, difusión cultural y servicios en áreas de interés común. El convenio, rubricado por la ministra de Cultura, Milagros Germán, y la presidenta de la Asociación PMI

	<p>Capítulo República Dominicana, Silvia M. Basilis de Zorrilla, establece el compromiso de ambas entidades en la ejecución de actividades conjuntas vinculadas a la investigación y capacitación cultural. El MINC se compromete a apoyar eventos y actividades programadas por la PMIRD, proporcionar personal técnico calificado y colaborar en la formulación y dirección de proyectos culturales. A su vez, la PMIRD organizará hasta dos actividades de capacitación anuales en conjunto con el MINC y ofrecerá facilidades para la adquisición de membresías a los colaboradores del ministerio.</p> <p>La Dirección Jurídica de la institución ratificó el acuerdo de abril de 2023, entre el Ministerio de Cultura (MINC), la Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET), el Ayuntamiento de Santo Domingo Norte (ASDN) y los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), a los fines de impulsar este centro para promover a mayor escala la inclusión social y reducir la pobreza a través de la difusión de las artes y las manifestaciones culturales en la población.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de convenios/acuerdos con Instituciones privadas y públicas. 2024 -Fotos de firma de acuerdos/convenios 2024. 	
--	---	--

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.I. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>En cuanto a la imagen global y reputación pública el Ministerio de Cultura (MINC) se evidencia de manera positiva al obtener la calificación de 92% en el índice de satisfacción ciudadana de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, aplicada a los servicios de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía</p> <p>Evidencias: -Índice de Satisfacción Ciudadana / SISMAP. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución está orientada a dar un trato profesional, amable, equitativo y oportuno a los ciudadanos que requieran de sus productos, servicios o informaciones en general. Tomando en cuenta los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2024, los ciudadanos encuestados calificaron la dimensión empatía con un promedio de 95%, validando que la institución le ofrece claridad en la información, trato personalizado y flexibilidad. En la dimensión de fiabilidad, el promedio de satisfacción obtenida es de 93%, cuyo enfoque es la confianza transmitida al ciudadano en el servicio brindado.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Cultura 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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. -Planes de acción de mejora.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución 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 el MINC obtuvo una calificación de 99.57% en el corte de abril 2024. Además, con la encuesta de satisfacción a los ciudadanos OAI del 1er. Trimestre 2024 arrojó los siguientes resultados:</p> <p>Calidad del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 83% de los ciudadanos opina que es muy buena 	

	<p>- El 17% opina que es buena</p> <p>Respuestas claras y concisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 50% de los ciudadanos opina que es muy buena - El 50% opina que es buena <p>Atención a las necesidades del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 67% de los ciudadanos opina que es muy buena - El 17% opina que es buena -El 17% opina que es regular <p>La institución obtuvo un 82.97 en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación índice de transparencia estandarizado, abril 2024. - Informe Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos OAI. 1er. Trimestre 2024. - Evaluación SISCOMPRAS. <p>https://www.dgcp.gob.do/siscompras/</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) obtuvo un 99.57% al mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.</p> <p>En relación a los resultados arrojados por la encuesta de satisfacción a los ciudadanos realizada por la OAI, correspondiente al 1er. Trimestre 2024</p>	

	<p>con relación al tiempo de espera, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 67% de los ciudadanos opina que es muy bueno - El 17% opina que es bueno - el 17% opina que es regular <p>Además, el MINC obtuvo un 82.97 en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2024.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación índice de transparencia estandarizado, abril 2024. - Evaluación SISCOMPRAS. 1er trimestre 2024. - Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano OAI, 1er trimestre 2024. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Los ciudadanos perciben que el Ministerio de Cultura (MINC) es confiable en los servicios que ofrece, ya que se obtuvo una valorización global de 93% de 100 en la dimensión de fiabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 	

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La accesibilidad a los servicios físicos y digitales del Ministerio de Cultura (MINC) es percibida con satisfacción por los ciudadanos, calificando la dimensión elementos tangibles con 90% promedio del índice de satisfacción general y un 100% en la dimensión empatía, en lo que respecta al horario de atención al público.</p> <p>Además, los ciudadanos consideran que la institución está ubicada con fácil acceso al transporte público, y sus dependencias poseen acceso para personas con discapacidad. Los servicios, horarios de prestación, costos, modalidades, requerimientos o requisitos, tiempo de realización y procedimientos de los servicios están claramente identificados y publicados en la página web institucional www.cultura.gob.do, de fácil acceso al público en general.</p> <p>Evidencias: -Página web institucional/ servicios. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la dimensión de capacidad de respuesta, de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2024, los ciudadanos/clientes perciben que el tiempo de espera es satisfactorio con una valoración global de esta dimensión en 90%. Además, en la dimensión fiabilidad, respecto al cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio, el MINC obtuvo una valoración de 93% de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En las actividades primordiales del Ministerio de Cultura, durante el año 2023 se recopiló 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.</p> <p>Evidencia: -Informe de Feria Internacional del Libro 2023 -Informe de Festival Internacional de Teatro 2023 -Informe de RD Naranja 2023</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>En la dimensión capacidad de respuesta de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, la institución obtuvo una valoración global de 90%, evidenciando la alta satisfacción de los ciudadanos a la agilidad de la institución.</p> <p>Evidencia: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</p>	
<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El 68 % está satisfecho con el servicio recibido por el MINC vía internet, donde un 29% de los ciudadanos consideró mejor el servicio recibido.</p> <p>Evidencias: -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, que da cumplimiento al SISMAP, las valoraciones obtenidas en relación al tiempo de espera es la siguiente: El 87% de los ciudadanos encuestados valoran satisfactoriamente el tiempo de espera del servicio recibido por la institución.</p> <p>Según las valoraciones obtenidas en la encuesta de satisfacción a los ciudadanos realizada por la OAI, correspondiente al 1er. Trimestre 2024 con relación al tiempo de espera, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 67% de los ciudadanos opina que es muy bueno - El 17% opina que es bueno - el 17% opina que es regular <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de encuesta de satisfacción al ciudadano OAI, 1er trimestre 2024. -Informe encuesta de satisfacción ciudadana 2024 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) a través del portal 311 y el buzón de quejas y sugerencias, durante el año 2023, recibió un total de una (1) reclamación y tres (3) quejas; las cuales han sido respondidas en un tiempo máximo de trece (13) días laborables.</p>	

	Evidencias: - Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No evidencia.
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia Carta Compromiso.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>En el Ministerio de Cultura, través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), se encuentran disponibles dos (2) correos electrónicos, el portal del 311, el Portal Único de Acceso a la Información Pública (SAIP) y el buzón institucional de quejas y sugerencias.</p> <p>A través de estos canales de comunicación se han recibido un total de 122 solicitudes de información durante el año 2023, según desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 a través de los correos electrónicos - 58 a través del SAIP - 2 a través del Portal 311 - 2 a través del buzón de quejas y sugerencias. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal 311. - Portal SAIP. - Relación solicitudes de información. 	

	- Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución obtuvo un 99.57% al corte del mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG. Además, el MINC obtuvo un 82.97% en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación índice de transparencia estandarizado. Abril 2024. - Evaluación SISCOMPRAS. 1er. Trimestre 2024 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>En el MINC se ha obtenido los siguientes indicadores de gestión en el 1er. Semestre 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> SISMAP 85.88% SISCOMPRAS 82.97% NOBACI 57.83% CAF 100% Indice de satisfacción Ciudadana 92% <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados en portales del SISMAP, SISCOMPRAS, NOBACI. 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La institución dispone de un total 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</p>	

	<p>por la DIGEIG en la cual el MINC cuenta con una ponderación de 99.57% al mes de abril del 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal Datos Abiertos. - Portal de Transparencia. - Evaluación índice de transparencia estandarizado. Abril 2024. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución obtuvo el 100% de satisfacción ciudadana respecto al horario de atención de los servicios que ofrece en la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>La institución obtuvo el 87% de satisfacción de los ciudadanos, en la dimensión Capacidad de respuesta/tiempo de espera de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La institución obtuvo el 93% 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 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios están publicados en la página web institucional www.cultura.gob.do y en los levantamientos de servicios realizados.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>-Página web institucional, sección servicios. -Formulario de procedimientos, servicios y políticas</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>El MINC tiene publicado su catálogo de servicios en la página web institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Página web institucional, sección servicios.</p>	No se evidencia Carta Compromiso al Ciudadano

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>En el marco del Programa de Fortalecimiento de las ASFL Culturales 2024, en el primer trimestre 2024 se realizaron seis (6) sesiones de diálogos con las distintas categorizaciones de las asociaciones sin fines lucro habilitadas por el MINC con la finalidad de conocer sus opiniones en cuanto a la mejora de los servicios brindados desde los organismos rectores, el impacto de los proyectos y la sostenibilidad de las ASFL.</p> <p>Además, la institución mantiene monitoreos sobre las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de los grupos de interés mediante la aplicación anual de encuestas de satisfacción ciudadana. 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</p>	Aún no han sido implementadas las sugerencias debido a que nos encontramos en proceso de limpieza de los datos recopilados.

	<p>los resultados obtenidos. En el año 2024, la expectativa fue de 92% de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotografías y listados de participantes de los Diálogos con las ASFL Culturales 2024. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) a través del portal 311 y el buzón de quejas y sugerencias, durante el año 2023, recibió un total de una (1) reclamación y tres (3) quejas; las cuales han sido respondidas en un tiempo máximo de trece (13) días laborables.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>		No se evidencia.
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>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 2024 se han llevado a cabo indicadores en la plataforma de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). Indicadores tales como: Arquitectura Institucional (estructura), Formación y Capacitación, creación del Comité de Transversalización de Género, Taller de Inducción, entre otros.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución 19-2023 que crea el Comité de Transversalidad de Género -Resolución 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 	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El Ministerio de Cultura evidencia el alcance de las revisiones periódicas para supervisar las necesidades cambiantes de los grupos de interés a través del cumplimiento de aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana para medir el nivel de satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y una periodicidad anual para la realización de dicho proceso. En el 2024 participaron 31 personas correspondientes a ciudadanos que recibieron los servicios de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía. Estas encuestas se realizan anualmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia la participación ciudadana en los productos y servicios ofrecidos por la institución, con la recepción de un total de 122 solicitudes de información durante el año 2023, según desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 a través de los correos electrónicos - 58 a través del SAIP - 2 a través del Portal 311 - 2 a través del buzón de quejas y sugerencias. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal 311. - Portal SAIP. - Relación solicitudes de información. - Matriz de quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Se evidencia una tendencia de valoración positiva calificada de satisfactoria, en los resultados de la encuesta realizada a usuarios externos a través de la OAI, como se detalla a continuación:</p> <p>En 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> 94.1% en respuestas claras y concisas. 82.3% en tiempo de espera. 100% en calidad del servicio. 100% en atención a las necesidades del servicio brindado 100% en cortesía/amabilidad <p>El Ministerio de Cultura cuenta con un 99.57 % al mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.</p>	

	<p>Además, la institución obtuvo un 82.97 en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe Encuesta de Satisfacción al Ciudadano - Evaluación índice de transparencia estandarizado. - Evaluación SISCOMPRAS 	
--	---	--

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Según los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional que se realizó en la institución al personal, el 85.92% opina que el Ministerio de Cultura está enfocado a resultados y productividad y un 87.36 % reconoce la calidad y orientación al usuario que posee la institución. En cuanto al liderazgo y participación, la opinión de los colaboradores fue favorable con un 89.81% de aceptación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024. 	

<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Un 69.35% de los colaboradores están de acuerdo de que en el MINC se fomenta la participación en la toma de decisiones a través del impacto de la encuesta de clima organizacional de la institución. Además, un 87.36 % de los colaboradores se identifica con la institución y sus valores. Estos, también están colocados en el comedor de la sede.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Un 86.49% de los colaboradores están la mayoría de acuerdo de que en el MINC se fomenta la colaboración y trabajo en equipo. Un 79.08% de los colaboradores están de acuerdo en que tienen la posibilidad de impulsar actividades de mejoras y cambios en su área</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En el Ministerio de Cultura, el 86.97% de los colaboradores están de acuerdo en que en la Institución se tiene austeridad y se combate la corrupción institucional. Además, un 79.05% de los colaboradores están de acuerdo con que en la institución se cumplen con las normativas y procesos establecidos.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024.</p>	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En cuanto a mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal, el 72.29% de los colaboradores están de acuerdo que existen disponibilidad y recursos mejoras y el 76.53% reconoce el uso de tecnologías favorables para tales fines.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El MINC ha difundido información sobre temas de salud, cuidado medioambiental, protección laboral y otros temas de interés de los colaboradores, de forma interna, a fin de reforzar las medidas de salud y prevención y seguridad laboral de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Lista de asistencia de colaboradores. -Correos informativos. -Correos de convocatoria.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El 79.08% de los colaboradores están de acuerdo con que en el MINC se promueve la mejora y cambio. Un 81.76% reconoce positivamente que en la institución promueven la capacitación especializada y el desarrollo. Y un 86.49% establece que existe una buena relación entre empleados, colegas y colaboradores de la institución.</p>	

	<p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El 76.53% valoran positivamente el uso de tecnologías para la digitalización en la institución.</p> <p>Evidencia: Informe de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2024.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El 85.92% de los colaboradores reconoce la agilidad de la institución determinado por su enfoque de resultados y productividad.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.</p>	

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.	<p>En el Ministerio de Cultura un 89.81% de los colaboradores valora positivamente el liderazgo y participación en la Institución. Además, se promueve la colaboración y trabajo en equipo, según un 86.49% de los colaboradores.</p> <p>El 83.65% está de acuerdo de que en el MINC se mantiene una comunicación activa para tomar decisiones en el desempeño de sus labores y un 78.43% de los colaboradores está de acuerdo en que su lugar de trabajo promueve el reconocimiento laboral.</p>	

	<p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Un 79.5% de los colaboradores del Ministerio de Cultura conoce la normativa y procesos aplicados en su trabajo, incluidos los procedimientos y procesos.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>El 95% de los empleados del Ministerio de Cultura se evalúa a través de acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias: -Acuerdos de desempeño MINC en el SISMAP</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El MINC a través de la Dirección de Recursos Humanos planifica y ejecuta anualmente su Plan de Capacitación dirigido a todos los empleados de la institución para la gestión del conocimiento. En el año 2024 se identificaron 169 detecciones de necesidades, y en el 1er. Semestre del año se han realizado 86 capacitaciones incluidas en el Plan de Capacitación Institucional 2024.</p> <p>Evidencias: - Plan de Capacitación Institucional 2024 en SISMAP. -Lista de participantes en capacitaciones MINC. -Informe avances del Plan de Mejora Modelo CAF 2024. -Informe de detección de necesidades RRHH</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El personal del MINC valora positivamente la comunicación interna de la institución, dando apoyo a los métodos de información utilizados.</p>	

	<p>Además, el 83.65% de los empleados está de acuerdo con que en el MINC se usan de forma eficiente los medios de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024. -Correo electrónicos de circulares e invitaciones a eventos. -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.	<p>El MINC realiza evaluación de desempeño al personal siendo beneficiados con el incentivo y el bono por desempeño los servidores de carrera con calificaciones sobresalientes.</p> <p>Un 78.47% de los colaboradores está de acuerdo en que en su lugar de trabajo promueve el reconocimiento laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos de desempeño 2024. -Bono de desempeño -Incentivo por rendimiento individual -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024. 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Un 79.08% de los colaboradores está de acuerdo en que en su lugar de trabajo promueve la mejora y cambio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024. 	No se ha medido la innovación

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El 87.36% se identifica con la institución y los valores de la misma. Y un 83.33% reconoce y valora positivamente la colaboración y trabajo en equipo.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>El 86.85% de los colaboradores valora positivamente la calidad de vida laboral y un 73.72% reconoce positivamente el balance y trabajo y familia.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El 78.47% de los colaboradores valora positivamente el reconocimiento laboral que se realiza en la institución y un 64.88% tiene una valoración positiva con relación a equidad y género.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El 72.29% de los colaboradores valora positivamente la disponibilidad y los recursos ofrecidos por la institución. Y el 75.63% destaca los beneficios recibidos por el Ministerio de Cultura.</p>	

	<p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El 81.76% 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 67.05% reconoce que en la institución se desarrolla el servicio profesional de carrera.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El 87.37% de los colaboradores refleja positivamente el liderazgo y participación en la institución.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El 80.12% de los colaboradores reconoce la disponibilidad de recursos que brinda la institución y el 53.51% reconoce que en la institución se desarrolla el servicio profesional de carrera.</p> <p>Evidencia: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Durante el año 2024 han realizado seis (6) quejas internas, a través de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El 79.08% de los colaboradores reconoce su participación en acciones de mejora y cambio en la institución. Además, durante la encuesta de clima Organizacional del 2024 se realizaron veinticinco (25) sugerencias de mejora por los colaboradores encuestados.</p> <p>Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>En el 2024 no se han reportado casos de dilemas éticos en la institución.</p> <p>Evidencias: - Comisión de Ética Institucional</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Durante el primer trimestre de 2024 se han enviado capsulas informativas sobre salud a través del correo electrónico institucional.</p> <p>Evidencias: - Correos institucionales.</p>	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus	<p>Un 87.36% de los colaboradores se interesa por la calidad y orientación a los usuarios y un 85.92%</p>	

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).	asegura que en su área de trabajo están enfocados en la productividad y el enfoque a resultados. Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024.	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	En el Ministerio de Cultura (MINC) 1,031 servidores fueron evaluados a través de evaluaciones de desempeño anuales. Evidencias: -Evaluación del desempeño por resultados y competencias MINC en el SISMAP	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Un 76.53% de los colaboradores de la institución valora positivamente el uso de las tecnologías y un 83.65% valora la comunicación de forma positiva en el ministerio. Evidencias: -Informe de la Encuesta de Clima Organizacional 2024	
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 MINC participa en las capacitaciones programadas en el Plan de Capacitación Institucional para desarrollar sus habilidades y capacidades Evidencias: -Lista de participantes en capacitaciones MINC	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	El mecanismo para el reconocimiento al personal se realiza anual por medio de un incentivo por rendimiento individual, bono por desempeño a los servidores de carrera e incentivo por cumplimiento de indicadores del SISMAP.	

	Evidencias: -Incentivo por rendimiento individual. -Bono por desempeño. -Incentivo por cumplimiento del SISMAP	
--	--	--

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.		No se ha medido.
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 ha medido.

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido.
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.		No se ha medido.
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>El MINC cuenta con un 99.57% al mes de abril del 2024 en la evaluación del índice de transparencia estandarizado realizado por la DIGEIG.</p> <p>El MINC obtuvo un 82.97% en el Indicador de Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) correspondiente al 1er. Trimestre 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación índice de transparencia estandarizado. Abril 2024. - Evaluación SISCOMPRAS, abril 2024. 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido.
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.).		No se evidencia la medición de la percepción de la 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)

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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).</p>		<p>No se ha medido.</p>
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio de Cultura mantiene relaciones y alianzas relevantes y adecuadas con otras instituciones y grupos de interés para el fortalecimiento de la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Lista de acuerdos interinstitucionales.</p>	<p>No se ha medido.</p>
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) mantiene una buena presencia en los medios de comunicación, en las redes sociales y en la página web institucional, www.cultura.gob.do.</p> <p>Durante el primer trimestre del año, el Ministerio de Cultura ha participado en múltiples entrevistas en programas de televisión y entrevistas en programas de radio de difusión masiva. Además, la Dirección de Comunicaciones mantiene constante monitoreo del grado de cobertura positiva y negativa que recibe el Ministerio de Cultura por los medios de comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>- Participación de la MAE y funcionarios MINC en programas de radio y televisión local.</p> <p>-Redes sociales</p> <p>-Monitoreo digital</p> <p>-Archivo de periódicos</p> <p>-Página web institucional, www.cultura.gob.do</p>	

	-Página web institucional, www.cultura.gob.do	
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.).		No se evidencia
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	El MINC realizó visitas al altar de la patria, y reconocimientos y visitas a patrimonios culturales y monumentales. En estas actividades participaron empleados de la Institución. Evidencia: Fotos y/o lista de asistencia de empleados.	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	El Ministerio de Cultura organiza con frecuencia distintos encuentros de intercambio de conocimientos e información relacionados a la cultura, el patrimonio, y la gestión cultural. Entre ellos, se ha organizado: -Diálogos culturales en Santo Domingo. -Conferencia sobre protección y promoción en materia cultural en la UNESCO. Evidencias: - Un (1) diálogo cultural. -Una (1) participación ante la UNESCO	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	El MINC ha difundido información sobre temas de salud, cuidado medioambiental, protección laboral y otros temas de interés de los colaboradores, de forma interna, a fin de reforzar las medidas de salud y prevención y seguridad laboral de los colaboradores.	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lista de asistencia de colaboradores. -Correos informativos. -Correos de convocatoria 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		No se ha medido.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se evidencias dos (2) servicios: Renovación del Carnet de locutor y Expedición de Carnet de locutor y certificado; y 92% del índice de satisfacción ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Servicios evaluados en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. -Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>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 2023, en los informes de Metas Presidenciales y en los informes semestrales de rendición de cuentas 2023.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-Memoria Institucional 2023. -Informe semestral de Rendición de Cuentas 2023. -Informes de metas presidenciales.</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia medición de resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se realiza medición.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El Ministerio de Cultura al corte de mayo de 2024 ha obtenido los siguientes resultados en evaluaciones externas y auditorías de desempeño: En la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la institución obtuvo un 95.35% en el componente Ambiente de Control, un 68% en la Valoración y Administración de Riesgos, un 28% en Actividades de Control y un 95.45% en el componente de Información y Comunicación, para un total general de 57.83%. Mientras que, en el indicador Plan de Mejora Institucional con basado en el modelo CAF 2023, la institución fue calificada en el SISMAP con 100% y estatus del indicador verde y objetivo logrado.</p> <p>Evidencias: -Matriz de Resumen seguimiento cuatrimestral, NOBACI. -Calificación SISMAP. 1.2 Plan de Mejora CAF</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se evidencia medición
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se evidencia medición

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de su Departamento de Desarrollo Institucional de Ministerio de Cultura planifica y organiza la gestión humana de la institución de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la Ley de Función Pública No. 41-08 y sus reglamentos de aplicación, que establece las directrices y herramientas para el desarrollo de las competencias del personal, basado en el desempeño laboral. Este modelo de gestión humana está alineado al PEI 2021-2024. Para la gestión administrativa y financiera, el MINC sigue los lineamientos establecidos por los Órganos Rectores, según lo establecido para el Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizativa modificada, 2023. -Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos actualizada. -Ejecución presupuestaria 2024. -Presupuesto Institucional 2024. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo del Ministerio de Cultura (MINC) ha diseñado e implementado desde el año 2023 el Plan de Gestión Documental, un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares</p>	

	<p>abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de levantamiento de información que facilitan la identificación de los procesos, procedimientos y descripción de las actividades que conllevan. De igual forma, todas las revisiones, modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ficha de levantamiento de procesos. -Plantilla de Políticas y Procedimientos MINC. -Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se evidencia medición
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).		No se evidencia medición
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 de la Dirección de Planificación y Desarrollo ha diseñado e implementado el Plan de Gestión Documental, consistente en un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos, realizando los levantamientos de procesos de forma digital, a través de formularios de entrevista que facilitan la identificación de los procesos, sus procesos y descripción de las	

	<p>actividades que conllevan, ofreciendo asistencia a los dueños de procesos entrevistados para mayor claridad y agilidad en el levantamiento de información. De igual forma, las modificaciones y aprobaciones de las áreas pertinentes se han realizado de manera digital, asegurando el uso efectivo de los medios electrónicos, reduciendo el costo de impresiones, manteniendo el distanciamiento físico de los empleados y el adecuado manejo de los datos recogidos con el personal a cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario de Levantamiento de Procedimientos. -Formulario de Levantamiento de Políticas y Manuales institucionales. -Correos electrónicos de revisión, modificación, solicitudes de aprobación y aprobación final 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El Ministerio de Cultura (MINC) cuenta con una Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100% sobre el funcionamiento de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reportes e informes de la Unidad de Auditoría, 1er. semestre 2024 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>EL MINC participa cada año en la Semana de la Calidad organizada por el Ministerio de Administración Pública, sin embargo, no ha concursado en premios y certificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotografías e informes de la actividad 	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>De acuerdo a la Dirección Financiera de la institución, al 31 de diciembre de 2023, el cumplimiento de los objetivos presupuestarios aprobados en DIGEPRES para la SEDE de este Ministerio de Cultura fue de un 98.60% de ejecución, con respecto al total aprobado.</p> <p>Evidencia: -Ejecución presupuestaria. -Presupuesto institucional</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En el Ministerio de Cultura todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p>Evidencias: -Informes Financieros 2024. -Procesos de Compras ejecutados en el 2024.</p>	

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