



---

# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

NOVIEMBRE 2022 PRIMERA VERSIÓN



CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO





CARTA COMPROMISO  
AL CIUDADANO

# CONTENIDO

## PRÓLOGO

### 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

1.1. Datos identificativos y fines de la institución .....	5
1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan .....	6
1.3. Mapa de Producción .....	6
1.4. Relación de servicios que se ofrecen .....	7
1.5. Derechos y Deberes de los ciudadanos en relación con los servicios ...	8
1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana .....	9

### 2. COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan .....	10
2.2. Compromisos de Calidad .....	10
2.3. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.....	11
2.4. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales .....	12

### 3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias .....	12
3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente .....	13

### 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios .....	14
4.2. Datos de contacto .....	14
4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso .....	19
4.4. Medios de acceso y transporte hacia la Institución .....	19

## PRÓLOGO



La Dirección General de Bellas Artes se complace en presentar su Carta Compromiso al Ciudadano y con ella hacemos de conocimiento de la ciudadanía nuestro empeño por sostener los compromisos de calidad asumidos, así como mantener la mejora continua de nuestros servicios con el objetivo de satisfacer las cambiantes y desafiantes demandas en lo que tiene que ver con la formación artística y la difusión de las artes dominicanas y en atención a las necesidades del principal objeto de nuestro trabajo: el ciudadano.

Siendo este un primer paso que servirá de punto de partida y referencia a la búsqueda de nuevas mejoras y la instalación de un Sistema de Gestión de Calidad. Una gran oportunidad de fortalecer la labor ininterrumpida de la Dirección General de Bellas Artes, la cual ha sido el espacio de formación y difusión del arte dominicano para escribir las nuevas páginas de la historia de lo mejor de nuestro arte.

**Mario Lebrón**  
Director General

## 1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### 1.1. Datos identificativos y fines de la institución

La Dirección General de Bellas Artes (DGBA) entidad rectora para la formación y difusión artística en el país. Centrando su trabajo en la preparación de los artistas del más alto nivel, en las diferentes áreas: Música, Artes Visuales, Teatro y Danza. Evidenciando su compromiso con las artes dominicanas llevando las más diversas creaciones artísticas a todo público.

La DGBA tiene presencia a nivel nacional a través de sus entidades educativas y la participación de las diferentes compañías artísticas profesionales que las conforman.

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

### VALORES

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

## 1.2. Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan

- En fecha del 20 de julio de 1940 se promulga la Ley 311 que crea la Dirección General de Bellas Artes.
- Ley No. 41-00 que crea la Secretaría de Estado de Cultura.
- Resolución Número. 005-18 aprueba la estructura organizativa de la Dirección General de Bellas Artes.

## 1.3. Mapa de Producción

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO   SERVICIO	DESTINATARIO
Planificar, evaluar y apoyar a la formación artística especializada por niveles, y fomentando las manifestaciones artísticas en todo el territorio nacional e internacional, resaltando la identidad cultural dominicana.	Formación y Difusión.	Formación Artística Especializada.	Formación Artística Especializada en las distintas escuelas de Bellas Artes en las áreas de Teatro, Danza, Artes Visuales y Música.	Ciudadanos que cumplan los requisitos requeridos e interés en las artes.
			Presentaciones de las diferentes compañías artísticas.	Ciudadanos, empresas, instituciones, escuelas y colegios.
Generar, planificar y coordinar las actividades para la difusión de las Compañías Nacionales y entidades artísticas, así como el manejo de sus espacios de representación.		Gestión y Difusión de las Artes.	Alquiler y préstamos de espacios de Bellas Artes.	Productores Artísticos. Artistas independientes, instituciones y empresas.

## 1.4. Relación de servicios que se ofrecen

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Formación Artística Especializada en las distintas escuelas de Bellas Artes en las áreas de Teatro, Danza, Artes Visuales y Música.	Educación artística especializada básica y nivel medio en la Escuela Nacional de Danza, Escuela Nacional de Artes Visuales, Conservatorio Nacional de Música, Escuela Nacional de Teatro, Escuela Elemental de Música Elilla Mena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia cédula de identidad de los padres.</li> <li>• Llenar formulario de Admisión.</li> <li>• Depositar acta de nacimiento del estudiante.</li> <li>• Dirigida a niños de 6 a 12 años y adolescentes de 16 a 23 años.</li> <li>• Servicio gratuito</li> </ul>
Presentaciones de las diferentes compañías artísticas.	Funciones especiales de las compañías artísticas como son Compañía Nacional de Teatro, Teatro Rodante, Compañía Nacional de Danza Contemporánea, Coro Nacional, Cantantes Líricos y Sistemas de Orquestas Juveniles e Infantiles.	<p><b>Público en general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar formulario en línea.</li> <li>• Carta de solicitud dirigida al director general de la DGBA.</li> </ul> <p><b>Empresas e instituciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar formulario en línea.</li> <li>• Carta de solicitud dirigida al director general de la DGBA.</li> <li>• Pago de transporte refrigerio y viáticos.</li> </ul> <p><b>Colegios y Escuelas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar formulario en línea.</li> <li>• Carta de solicitud dirigida al director general de la DGBA.</li> <li>• También por invitación de Bellas Artes a una escuela en particular.</li> </ul>
Alquiler y préstamos de espacios de Bellas Artes	Alquiler y préstamos de salas de teatro Máximo Avilés Blonda, Sala Manuel Rueda, Sala la Dramática, Galería Nacional de Bellas Artes, y espacios del Palacio de Bellas Artes.	<p><b>Salas de Teatro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Completar formulario en línea.</li> <li>• Carta de solicitud dirigida al director general.</li> <li>• Pago de alquiler.</li> </ul> <p><b>Galería Nacional de Bellas Artes.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser mayor de edad.</li> <li>• Completar formulario en línea.</li> <li>• Carta de solicitud dirigida al director general de la DGBA, vía Dirección de la Galería Nacional de Bellas Artes.</li> <li>• Currículo del artista o el colectivo.</li> <li>• Catálogos anteriores.</li> <li>• Fotografías de las obras a exponer.</li> <li>• Servicio gratuito.</li> </ul>

## 1.5. Derechos y Deberes de los ciudadanos en relación con los servicios

### Derechos de los Ciudadanos:

- Recibir apoyo del personal técnico (producción) para las presentaciones realizadas en los espacios de Bellas Artes.
- Tiempo y espacio para los ensayos que sean requeridos para la presentación de la actividad.
- Recibir de manera gratuita todos los servicios de la formación artística en las diferentes áreas ofrecidas por las escuelas y academias a nivel nacional.
- Recibir información y orientación, siendo asesorado sobre los trámites y requisitos que debe cumplir a fin de recibir el servicio.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Contar con espacios y facilidades físicas que garanticen asistencia y atención adecuada.
- Ser tratado con respeto, cortesía, consideración y deferencia por parte de los servidores de esta institución.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos administrativos solicitados por él, a obtener copias de los documentos contenidos en ellos y que la organización se pronuncie de manera expresa ante sus peticiones, solicitudes o denuncias.
- Expresar su propia valoración y opinión respecto a los servicios recibidos, además de presentar quejas y reclamaciones por la omisión de algún trámite o retrasos en los procedimientos en lo que esté interesado, y a reclamar ante cualquier negligencia, alteración o anomalía en el funcionamiento de los servicios que presta la DGBA.
- Recibir servicios en forma ágil, oportuna y veraz de acuerdo a los estándares de calidad y a las políticas fijadas por la DGBA.
- Identificar a las autoridades y al personal involucrado en los procedimientos que generan los servicios que se le ofrecen y a exigir responsabilidades cuando legalmente le corresponda.



### **Deberes de los Ciudadanos:**

- Cumplir con todos los requisitos al momento de solicitar alguno de los servicios.
- Presentar la documentación requerida oportunamente.
- Denunciar cualquier irregularidad en los servicios prestados.
- Tratar con respeto al personal de la institución.
- Cooperar con el orden y la limpieza de las salas, espacios del Palacio de Bellas Artes y las escuelas nacionales.

### **1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana**

#### **Presencial**

Los ciudadanos pueden presentarse en el edificio del Palacio de Bellas Artes ubicado en la avenida Máximo Gómez esquina Independencia, para solicitar información en el área de recepción en horario de lunes a viernes desde las 9:00 a.m a 5:00 p. m indicándoles así las áreas o dependencias donde tendrán que dirigirse a realizar los procesos interesados.

Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)

En cumplimiento con la Ley 200-04, los ciudadanos pueden acercarse a la Oficina de Libre Acceso a la Información ubicada en la 1.ª. Planta del Palacio de Bellas Artes, o comunicarse vía telefónica al (809) 687-0504, Ext: 2002.

#### **Virtual**

A su vez pueden buscar información a través del portal web [www.bellasartestrdo.gov.do](http://www.bellasartestrdo.gov.do), accediendo a la sección de foro.

Estamos presentes en las principales redes sociales.

- Facebook: BellasArtesRD,
- Instagram: @BellasArtesRD
- Twitter: @BellasArtesRD

Por esta vía pueden enterarse de nuestras actividades y conocer más de nuestro trabajo.

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD

### 2.1. Atributos de calidad para los servicios que se prestan

- **Amabilidad:** Es el acto y/o comportamiento que realiza una persona con respeto y educación hacia otras personas.
- **Fiabilidad:** Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.
- **Profesionalidad:** Característica de la persona que desempeña un trabajo con aplicación, seriedad, honradez y eficiencia, o del trabajo así desempeñado.

### 2.2. Compromisos de calidad

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDARES	INDICADORES
Presentaciones de las diferentes compañías artísticas.	- Fiabilidad - Profesionalidad - Amabilidad	95% 95% 95%	% de usuarios satisfechos en encuestas aplicadas semestralmente.
Alquiler y préstamos de espacios de Bellas Artes.	- Fiabilidad - Profesionalidad - Amabilidad	90% 90% 95%	% de usuarios satisfechos en encuestas aplicadas semestralmente.
Formación Artística Especializada	- Fiabilidad - Profesionalidad - Amabilidad	95% 95% 95%	% de usuarios satisfechos en encuestas aplicadas semestralmente.

### 2.3. Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género



**Acceso a discapacitados:** la infraestructura cuenta con rampas que facilitan la movilización de los discapacitados en sillas de ruedas según normas de CONADIS.

- Señalización en todas las áreas de la salida más cercana.
- Se encuentran señales de salida en todas las áreas.
- Ubicación de extintores en todas las áreas.
- Se dispone de una Comisión de Riesgo que se reúne anual con la aseguradora.
- Póliza de seguros.

## **2.4. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.**

Contamos con un programa de las 3R (Reducir, Reciclar y Reutilizar), con el objetivo de contribuir con el medio ambiente y reducir el gasto de material gastable en la institución.

### **CAF (Common Assessment Framework)**

Poseemos el autodiagnóstico correspondiente para el año 2022, lo cual permite a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

### **NOBACI (Normas Básicas de Control Interno)**

Son el conjunto de normas que constituyen el marco de referencia mínimo obligatorio en materia de control interno, con las cuales el sector público debería preparar los procedimientos y reglamentos específicos del funcionamiento de sus sistemas de administración y control. Estas normas contribuyen con el establecimiento de lineamientos claros para planear, organizar y evaluar todos los procesos en los que se ven involucrados los diferentes equipos y departamentos de la institución.

## **3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

### **3.1. Formas de presentación de quejas y sugerencias**

La Dirección General de Bellas Artes ha dispuesto varios canales para que los ciudadanos puedan presentar de manera efectiva sus quejas, denuncias y sugerencias. Los canales establecidos para los fines descritos son:

CANAL	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Línea 311	<p>La línea 311 se encuentra disponible en la modalidad de Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana y en la modalidad telefónica con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.</p>	15 días laborables
Buzón de Quejas y Sugerencias	<p>Los buzones se encuentran localizados en nuestra SEDE principal, en la sala Manuel Rueda, en las escuelas de bellas artes, academias de música a nivel nacional.</p>	15 días laborables
Correo Electrónico	<p>El correo electrónico <a href="mailto:quejasysugerencias@dgba.gob.do">quejasysugerencias@dgba.gob.do</a> se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Nota: las quejas y sugerencias recibidas los días no laborables o fines de semana serán contabilizadas a partir del próximo día laborable.</p>	7 días laborables

### 3.2. Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente

En caso de incumplimiento de los servicios establecidos, la máxima autoridad de Dirección General de Bellas Artes emitirá una comunicación, en un plazo máximo de quince (15) días laborables, presentando sus disculpas al ciudadano por no haber recibido el servicio de manera oportuna y comprometiéndose a agilizar el proceso de los servicios que no fueron atendidos oportunamente.

## 4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios

- Se dispone de un personal capacitado para servir como guía a los ciudadanos, escuelas, colegios e instituciones que deseen informaciones actuales e históricas o un recorrido por las instalaciones del Palacio de Bellas Artes.
- Los baños cuentan con todas las comodidades y facilidades para los visitantes.
- La institución cuenta con una cafetería.
- Seguridad civil y militar.
- Cámaras de seguridad.

### 4.2. Datos de contacto

**Central Telefónica:** 809-687-0504

**Página Web:** [www.bellasartesrd.gob.do](http://www.bellasartesrd.gob.do)

ÁREA	CONTACTO
Producción	809-687-0504 ext.2107
Sistema de Orquesta	809-687-0504 ext. 2225
Ballet Folklórico Nacional	809-687-0504 ext. 2204/2205
Compañía Lírica Nacional	809-687-0504 ext. 2226
Teatro Rodante	809-687-0504 ext. 2212
Compañía Nacional de Teatro	809-687-0504 ext. 2202
Coro Nacional	809-687-0504 ext. 2221
Orquesta Sinfónica Nacional	809-687-0504 ext. 2217/2220

## ESCUELAS NACIONALES

ESCUELAS	CONTACTO
CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA	(809) 221-0745   (809)689-4642   (809) 221-8011
ESCUELA NACIONAL DE DANZA	(809) 685-6042
ESCUELA NACIONAL DE ARTE DRAMÁTICO	(809) 687-5448
ESCUELA ELEMENTAL DE MÚSICA ELILA MENA	(809) 689-6931
ESCUELA NACIONAL DE ARTES VISUALES	(809) 687-8383
ESCUELA DE BELLAS ARTES SANTO DGO. ESTE	(809) 332-2752

## ESCUELAS DE BELLAS ARTES REGIÓN NORTE

ESCUELAS	CONTACTO
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE LA VEGA	(809) 819-9630
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE SANTIAGO	(829) 566-2016   (809)582-3516
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE MOCA	(829) 410-4613   (809) 578-0508
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE SAN FRANCISCO	(809) 857-0811
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE PUERTO PLATA	(809) 224-2341
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE COTUÍ	(809) 972-8676
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE SALCEDO	(809) 577-2304
ESCUELA DE BELLAS ARTES BONAÑO	(829) 531-1903

## ESCUELAS DE BELLAS ARTES REGIÓN SUR

ESCUELAS	CONTACTO
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE SAN CRISTÓBAL	(829) 962-4314   (809) 516-4314
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE OCOA	(809) 709-0909
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE SAN JUAN	(809) 949-1678
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE AZUA	(809) 916-4162

## ESCUELAS DE BELLAS ARTES REGIÓN ESTE

ESCUELAS	CONTACTO
ESCUELA DE BELLAS ARTES DE LA ROMANA	(809) 399-8454

## ACADEMIAS DE MÚSICA DE LA REGIÓN NORTE

ESCUELAS	CONTACTO
ACADEMIA DE MÚSICA DE VILLA VÁSQUEZ	(809) 579-6449   (809) 579-5757
ACADEMIA DE MÚSICA SANTA CECILIA MONTE CRISTI	(809) 899-5108   (809) 579-2124
ACADEMIA DE MÚSICA PEDRO L. SENFLEUR DAJABÓN	(829) 531-6911
ACADEMIA DE MÚSICA MATEO CEPEDA SANTIAGO RODRÍGUEZ	(809) 827-9962
ACADEMIA DE MÚSICA EMILIO PRUD'HOMME, LOMA DE CABRERA	(809) 579-4378
ACADEMIA DE MÚSICA JOSÉ REYES, RESTAURACIÓN	(829) 799-0912



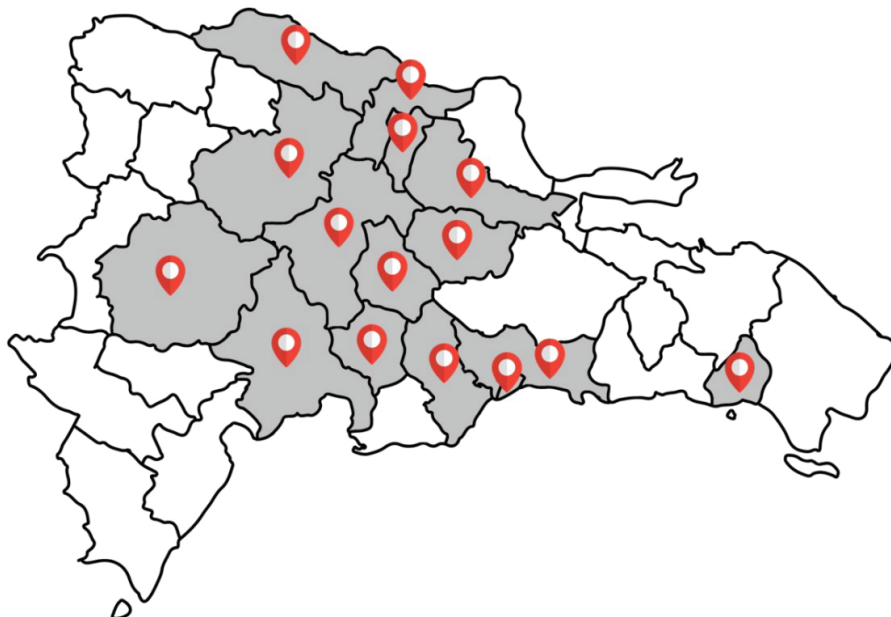
## ACADEMIAS DE MÚSICA DE LA REGIÓN SUR

ESCUELAS	CONTACTO
ACADEMIA DE MÚSICA EL CERCADO	(829) 279-3374   (809) 558-0232
ACADEMIA DE MÚSICA ALFREDO SOLER, VICENTE NOBLE	(809) 867-6502
ACADEMIA DE MÚSICA LOWESKI CORDERO, TAMAYO	(809) 964-2891
ACADEMIA DE MÚSICA JUAN BAUTISTA ALFONSECA, NEYBA	(809) 230-8864   v(809) 527-3415
ACADEMIA DE MÚSICA DE JARAGUA	(809) 906-9280   (829) 559-0876
ACADEMIA DE MÚSICA JOSÉ O. GARCÍA, LA DESCUBIERTA	(809) 705-6002
ACADEMIA DE MÚSICA JOSÉ P. SOLER, DUVERGE	(809) 880-2080
ACADEMIA DE MÚSICA SANTA CECILIA, BARAHONA	829) 907-4006   t(809) 994-7706
ACADEMIA DE MÚSICA JUAN ESPINOLA, ENRRIQUILLO	(809) 270-5994
ACADEMIA DE MÚSICA LUÍS CERNUDA, PEDERNALES	(809) 751-1153
ACADEMIA DE MÚSICA IDELFONSO ARTÉS, JIMANÍ	(809) 882-8821
ACADEMIA DE MÚSICA SANTA CECILIA, BANÍ	(809) 267-1867   (809) 522-1431

## ACADEMIAS DE MÚSICA DE LA REGIÓN SUR

ESCUELAS	CONTACTO
ACADEMIA DE MÚSICA PATRIA SAN PEDRO	(829) 342-1022   (809) 526-8677
ACADEMIA DE MÚSICA JOSÉ FELIU, SABANA DE LA MAR	(809) 556-7122   (849) 856-5665

## ESCUELAS



## ACADEMIAS



### 4.3. Identificación y forma de contacto con el área de la Institución responsable de la Carta Compromiso

Departamento Planificación y Desarrollo 809-687-0504 ext. 2138

### 4.4. Medios de acceso y transporte hacia la Institución

La Dirección General de Bellas Artes (DGBA) está ubicada en la Av. Máximo Gómez esquina av. Independencia, a 5 min (650.0 metros) de la estación del metro Joaquín Balaguer de la Línea 1 del Metro de Santo Domingo.



Otra vía para llegar a la DGBA es en la **RUTA A** del corredor sur o independencia del transporte público de la **OMSA**

En la Ruta-31 del transporte de **Caribe Tours Urbano**.

En la Ruta-96 B del corredor UNIVERSITARIO del transporte de **FENATRANO**.

La ruta de guagua Prado San Luis, para trasladarse desde Santo Domingo Este, así como las demás rutas de transporte alternas que cruzan por la Av. Máximo Gómez hacia distintas partes del gran Santo Domingo.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

NOVIEMBRE 2022 PRIMERA VERSIÓN



El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.