



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Turismo

FECHA

Noviembre 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, 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.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo contamos con una misión, visión y valores que fue elaborada en el 1999-2004 con consultores externos, la cual fue revisada y reformulada en el año 2017, con la participación de todas las Direcciones del Ministerio, ASONAHORES, OPETUR, APEC y otros.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2018-2021 Convocatorias Fotos Registro de asistencia Informes Minutas</p> <p>Contamos con valores alineados con la misión y visión, alineados con los valores del sector público: Vocación de servicio, Integridad, Responsabilidad, Transparencia.</p> <p>Evidencias: Página WEB PEI 2018-2021</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Hemos comunicado a los empleados y a los grupos de interés por medio de la Pagina Web, la socialización de la misión, visión y valores en la inducción al personal. Además hemos realizada charlas de socialización del marco estratégico institucional</p> <p>Evidencias: Página Web Convocatoria Brochure Inducción al Personal Manual de Ética</p> <p>Revisamos nuestra misión, visión y valores y fueron reestructuradas para la elaboración de nuestro PEI 2018-2021.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2018-2021 Convocatorias Fotos Registro de asistencia Informes Minutas</p> <p>Tenemos conformado un Comité de Ética, contamos con un Código de Ética actualizado y un Manual de Inducción, así como con la Designación de un Representante de Personal en las Comisiones del Personal ante el Ministerio de Administración Pública y hemos impartido los talleres del Régimen de Ético y Disciplinario del Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales con el Apoyo del MAP.</p> <p>Evidencias: Resolución conformación Comité de Ética. Código de Ética actualizado, Manual de</p>	
---	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Inducción, Comunicación Designación Representante Comisión de Personal, Registro de Participantes de los Talleres del Régimen Ético y Disciplinario.</p> <p>Tenemos conformado un Comité de Ética, y contamos con un Manual de Ética y un Manual de Inducción, así como con la Designación de un Representante de Personal en las Comisiones del Personal ante el Ministerio de Administración Pública y hemos impartido los talleres del Régimen de Ético y Disciplinario del Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales con el Apoyo del MAP.</p> <p>Evidencias: Resolución conformación Comité de Ética. Código de Ética, Manual de Inducción, Comunicación Designación Representante Comisión de Personal, Registro de Participantes de los Talleres del Régimen Ético y Disciplinario.</p>	<p>No se evidencia que hayamos reforzamos la confianza mutua.</p>
---	--	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Con asistencia del Ministerio de Administración Pública, definimos nuestra Estructura Organizativa y Nuestro Manual de Funciones en el 2016, contamos además con Estructura y Manual de Cargos, Mapa</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>de procesos. Contamos con PEI y Planes Operativos Anual y POAS por área.</p> <p>Evidencias: Resolución Estructura Organizativa Resolución Estructura y Manual de Cargo Mapa de Procesos POA POAS por Área.</p> <p>Identificamos los cambios necesarios en nuestra Estructura, por lo que la actualizamos en el 2016 con el apoyo del MAP. Además, actualizamos en el 2020 el Comité de Estructura del MITUR. También, estamos trabajando en la nueva actualización de la misma para ser presentada en el primer trimestre del 2021.</p> <p>Evidencia: Resolución Estructura Organizativa, Conformación del Comité de estructura Solicitud de asistencia técnica al MAP 2018 Minutas de reunión 2020</p> <p>Contamos con los indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, además contamos con Indicadores en el Plan Estratégico para cada área, por el cumplimiento del POA, Implementación Plan de Capacitación, No. De No objeciones Turísticas emitidas, No. De proyectos de infraestructura diseñadas, Cant. De Guías de Turismo Habilitados. Cant. De capacitaciones de protección sexual impartidas...</p> <p>Evidencias: Matriz de seguimiento POA Carta Compromiso Registro de asistencia</p>	<p>Aún no está lista la nueva actualización de la Estructura Organizativa,</p>
--	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Página de Tramitación en Línea. Monitoreamos el cumplimiento del POA, realizando reuniones trimestrales, realizamos un reporte trimestral y elaboramos la memoria anual, además alimentamos las metas presidenciales.</p> <p>Evidencias: Seguimiento POA Metas Presidencias Memoria Anual</p> <p>Estamos aplicando el Modelo CAF desde 2005.</p> <p>Evidencia: Autodiagnóstico 2005, 2016,2019,2020.</p> <p>Tenemos alineados colocados en la página Web, pudiendo tramitarse desde otro país, los objetivos estratégicos relacionados con los servicios: Parámetro de Diseño, Análisis Previo, No Objeción de Proyectos Turísticos, Pagos en Línea.</p> <p>Evidencias: Captura de Pantalla Pagina Web.</p> <p>Hemos desarrollado capacitaciones con la participación del ministro, viceministros, directores y encargados sobre el trabajo en equipo. Así como cursos de INFOTEP de trabajo en equipo para los grupos ocupacionales 3 y 4.</p> <p>Evidencia: Registro de Asistencia Fotos Convocatoria</p> <p>Contamos con un Manual de Políticas Comunicacional Institucional.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas Comunicacional</p>	<p>No hemos socializado el Manual de Políticas Comunicacional Institucional.</p>
---	--	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Institucional.</p> <p>Comunicamos iniciativas a los grupos de interés por medio del Facebook, la página web, Instagram, correo interno, boletín de noticias diario, boletín trimestral.</p> <p>Evidencia: Redes sociales Correos institucionales Boletines</p>	<p>No tenemos evidencia de la retroalimentación a los empleados ni de fomentar cultura de Innovación.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO I.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los líderes de nuestra organización predicar con el ejemplo en el cumplimiento de horario, participación en actividades y capacitaciones.</p> <p>Evidencias: Ponchado Registros de asistencia</p> <p>Contamos con un régimen disciplinario y de sanciones, con un procedimiento descrito sobre los pasos para aplicar cualquier tipo de sanción.</p> <p>Evidencia: Régimen disciplinario Procedimiento</p> <p>Se informa a través de los oficios y de correos electrónicos asuntos claves y consultamos por medio de la encuesta de</p>	<p>No todos los líderes participan de las capacitaciones.</p>

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>clima y de buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias: Oficios Correos electrónicos Buzones de Sugerencias Gestionamos para que nuestros empleados cuenten con las herramientas que necesitan para el desarrollo de sus tareas, designación de funciones, distribución equitativa de responsabilidades en su acuerdo de desempeños, entrenamientos y capacitaciones en caso necesario.</p> <p>Evidencias: Correos Acuerdos de Desempeño Designación de equipos Capacitaciones</p> <p>Se informa a través de los oficios y de correos electrónicos asuntos claves. Además, se discuten las evaluaciones del desempeño con los empleados.</p> <p>Evidencias: Oficios Evaluaciones del desempeño firmadas por los empleados Correos electrónicos</p> <p>Se implementa la delegación de funciones por medio de Delegación de firma de órdenes, donde se autoriza un empleado para que asuma la responsabilidad del supervisor inmediato durante su ausencia.</p> <p>Evidencia: Delegación de firma</p>	
---	--	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Anualmente se remite un formulario de detección de necesidades de capacitación y adiestramiento. También, se les instruye a los encargados para solicitar las capacitaciones que necesitan los empleados.</p> <p>Evidencia: Formulario detección de necesidades de capacitación. Plan Anual de capacitación</p> <p>Aplicación de control numérico de las resoluciones de empresas y servicios, de aprobación, por sugerencia de una empleada de la Dirección Jurídica, en el sistema de archivo una empleada sugirió el formulario para guardar los expedientes de litigios y otros.</p> <p>Evidencias: Controles Numéricos anterior Controles numéricos actuales</p> <p>Reconocimos al personal que había completado su evaluación del desempeño, damos el bono de desempeño a los empleados que cumplen con puntuación mayor de 85 puntos.</p> <p>Evidencias: Fotos Convocatoria</p> <p>Contamos con un fondo para medicamentos a empleados de escasos recursos, permisos para circunstancias especiales por salud de un familiar. Licencias con disfrute de sueldo para estudiar.</p> <p>Evidencia: Recetas Solicitud de medicamentos</p>	<p>No se aplican incentivos a empleados que no son de carrera.</p>
--	---	--

	Formulario emisión de licencia con disfrute de sueldo	
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 	<p>Durante la elaboración del PEI, realizamos un análisis FODA, junto a APEC, ASONAHORES, OPETUR, realizamos consultas, identificamos los grupos de interés. En el Proyecto Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial realizamos un análisis de Grupos de Interés.</p> <p>Evidencia: Matriz de análisis Análisis FODA Plan Estratégico</p> <p>Aportamos para la definición y desarrollo del Decreto Nacional de Seguridad Turística, en las Metas de Competitividad Turística, En la definición de la Ley Orgánica y regulaciones de ordenamiento territorial de zonas Turísticas.</p> <p>Evidencias: Decreto Nacional de Seguridad Turística, Metas de Competitividad Turística, Ley Orgánica Regulaciones de ordenamiento territorial de zonas Turísticas</p> <p>Identificamos las políticas públicas que impactan las END las cuales fueron incorporadas en el PEI alineando. Además, hemos desarrollado programas de conformidad a las políticas públicas, como el programa de recuperación sostenible del</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y</p>	<p>turismo, para incentivar el turismo local.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional POA Estrategia multidestino Programa de fomento al turismo Turismo comunitario sostenible Plan nacional de gestión de playas</p> <p>Contamos con objetivos para productos y servicios alineados con las políticas públicas, desarrollando programas y proyectos de inversión pública en coordinación con diferentes autoridades como Ayuntamientos, El INTRANT, Ministerio Cultura, Medio Ambiente, Ministerio de Planificación y Desarrollo, MIREX, PRODOMINICANA, entre otros, para el mejoramiento de la infraestructura turística.</p> <p>Evidencias: Presupuesto alineado Proyecto construcción malecón y centro histórico Puerto Plata Proyecto Ciudad Colonial</p> <p>Hemos involucrado a nuestros grupos de interés en nuestro sistema de gestión realizando consultas, socializando los diferentes Planes de Ordenamiento Territorial Turístico.</p> <p>Evidencias: Minutas Listado de reuniones Firmas de acuerdos Fotografías</p> <p>Mantenemos relaciones proactivas y periódicas políticas con las diferentes</p>	
---	--	--

<p>legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>autoridades que nos han permitido desarrollar diferentes programas y proyectos, como Ayuntamientos, Intrans, Ministerio Cultura, Medio Ambiente, Ministerio de Planificación y Desarrollo, MIREX, PRODOMINICANA, entre otros.</p> <p>Evidencias: Acuerdos con MIREX Acuerdos con Medio Ambiente Acuerdos con el Ayuntamiento Distrito Nacional Acuerdos con el Ministerio de Salud Pública Acuerdos con el Ministerio de Cultura Acuerdos con el PRODOMINICANA Contamos con diferentes alianzas con varios grupos de interés, como Clúster Turísticos, Ministerio de Medio Ambiente, Ayuntamientos. También, hemos conformado el Comité Público Privado de Mercadeo y Promoción de la República Dominicana, además hemos desarrollado alianzas con diferentes ONGS como Jamao Ecotur para el desarrollo de las comunidades a través de la actividad turística</p> <p>Evidencias: Acuerdos con los Clusters turísticos. (Restaurantes, hoteles, microempresas, Gift shop, agencias de viajes entre otros. Acuerdos con los Ayuntamientos Acuerdo con Medio Ambiente Comité de Trabajo Carta de Solicitud de apoyo Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales como Asociación de Constructores y Promotores</p>	
--	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>de Vivienda (ACOPROVI). Participamos en actividades de organizaciones representativas del sector como el Congreso Anual de Prensa Turística así como en el premio Epifanio Lantigua , en reconocimiento al merito turístico José Augusto Caminero</p> <p>Evidencias: Invitaciones a participar Minutas Fotos Registro de participantes</p> <p>La institución promueve y da a conocer los servicios a través de la Pagina WEB, las redes sociales y a través de diferentes talleres impartidos por la Dirección de Planificación y Proyectos a los diferentes interesados sobre los servicios que ofrece la dirección.</p> <p>Evidencias: Página WEB Redes Sociales Lista de asistencia a los talleres Brochure Informativo Fotografías</p>	<p>No se ha realizado una promoción de la institución más abarcadora.</p> <p>La institución no ha realizado promoción de los productos y servicios que ofrece dirigida a los grupos de interés.</p>
--	--	---

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Hemos identificado a sus grupos de interés relevante.</p> <p>Evidencias Análisis FODA Matriz grupo de interés Convocatoria a grupo de interés</p>	<p>No se ha comunicado al resto de la organización los resultados de la consulta.</p>
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Recopilamos, analizamos y revisamos las informaciones sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en cada destino turístico, reuniones de Cluster, durante el proceso de elaboración del PEI y elaboración de planes de ordenamiento, por medio de las Vistas Públicas, que consisten en reuniones donde los grupos de interés plantean sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencia: Planes de Ordenamiento Territorial Turístico (POTT) Planes Estratégicos Turísticos. Lineamientos de desarrollo Turísticos. Minutas de Reunión Fotos Registro de participantes</p>	<p>No se mide la satisfacción, ni se revisan de manera sistemática luego de implementado el plan</p>
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>El viceministerio técnico recopila y analiza las diferentes informaciones relevantes de variables económicas.</p> <p>Evidencias Barómetro turístico.</p>	<p>No se recogen todas las variables.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Recopilamos información relevante de gestión.</p> <p>Evidencia: Matriz de seguimiento SISMAP</p>	

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Matriz de seguimiento POA</p> <p>Hemos realizado un autodiagnóstico institucional con la metodología CAF en el 2005 y en el 2016.</p> <p>Evidencia Autodiagnóstico 2005 Autodiagnóstico 2016, 2019,2020</p>	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Traducimos la misión y visión a objetivos estratégicos definidos en el PEI en objetivos operativos.</p> <p>Evidencias POA PEI</p> <p>Se involucró a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación de la institución, como son: ASONAHORES, OPETUR, entre otros.</p> <p>Evidencias Minutas Registro de Participantes Convocatoria</p>	

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo y ejecución de la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencias Presupuesto Plan de compras Plan de capacitación Inventario de activo fijo</p>	<p>No se evalúa el impacto de las tareas realizadas en cuanto a outputs y outcomes.</p>
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución equilibra las tareas y los recursos alineando los Acuerdos de Desempeño al POA.</p> <p>Evidencias Acuerdos de Desempeño POA</p>	
<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La Dirección de Educación y Formación Turística Sector Informal, desarrolla talleres en alianza con UNICEF para la No Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el sector turismo</p>	<p>No contamos con una política de responsabilidad social.</p>

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y</p>	<p>Se ha implantado la estrategia y la planificación de la organización a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) y sus derivados Planes Operativos Anuales (POAs) en los cuales están definidas las prioridades, al igual que se ha establecido el marco temporal, proceso y proyectos. La estructura organizacional se ha revisado en función de los requerimientos de cumplimiento del PEI</p> <p>Evidencias: PEI POA Matriz de seguimiento del POA Organigrama Actualizado</p> <p>En función del PEI se ha elaborado el POA de la organización, y a su vez de este se derivan los POA de cada una de las unidades, así como también se vinculan a estos los Acuerdos de Desempeño Laboral</p> <p>Evidencias: PEI POA Organizacional Matriz de seguimiento del POA Acuerdos de desempeño</p> <p>En la Matriz del POA se detallan todos los planes, programas y proyectos con sus objetivos específicos e indicadores de cumplimiento de los resultados esperados</p> <p>Evidencias: Matriz de seguimiento del POA</p> <p>En el portal institucional se publicó el PEI</p>	

<p>tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>aprobado por la máxima autoridad, además se remitió vía correo electrónico institucional. También se le entregó un ejemplar físico al personal directivo de la institución. El POA anual consolidado está publicado en el portal institucional. Evidencias: Publicación del PEI y POA consolidado en el sitio Web MITUR Correos</p>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Contamos con una matriz de seguimiento del POA que se actualiza trimestralmente con todas las unidades. Evidencias: Matriz de seguimiento del POA</p> <p>Contamos con un PEI actualizado tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencia: PEI Análisis de las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Contamos con un PEI actualizado tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencia: PEI Análisis de las expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>No se evidencia mediciones del impacto de los servicios.</p>

--	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Contamos con programas de formación especializada dirigida a la innovación en el sector turismo. Tales como el Programa Turismo Comunitario de la JICA. Evidencia: Acuerdo con la Agencia Internacional de Cooperación Japonesa</p>	<p>No se evidencia la implantación sistemática de una cultura de innovación en toda la organización.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No se evidencia el monitoreo sistemático de indicadores internos para el cambio y la demanda externa de innovación y cambio</p>
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se ha establecido acuerdos interinstitucionales y mesas de trabajo para la mejora de procesos y optimización de servicios ofrecidos vía online. Además, participamos activamente en eventos relacionados con las ventanillas electrónicas del gobierno. Evidencias: Acuerdos Ventanilla Única de Inversión (de PRODOMINCANA) Acuerdos Ventanilla Única de Licencias de Construcción Asistencia a reuniones del Proyecto República Digital Reuniones Técnicas con OPTIC para Automatización de Servicios DPP y E&S de</p>	<p>No se evidencia que esto se haga sistemáticamente de manera interna.</p>

	MITUR	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).		No se evidencia que esto se haga sistemáticamente
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se evidencia que esto se haga sistemáticamente
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se evidencia que esto se haga sistemáticamente
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se promueve y apoya la implementación de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos clientes. Ofrecemos algunos de nuestros servicios en línea tales como: Parámetros de Diseño, Análisis Previo, Resellado de Planos y No objeción a uso de suelo a proyectos turísticos. Evidencia: Sitio Web DPP-MITUR.GOV.DO	No se realiza en todas las áreas de servicio comprometidos en la CCC.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<p>Las necesidades de personal son detectadas por medio del análisis de detección de necesidades remitido a la Dirección de Recursos Humanos y de un análisis de la Estructura Organizativa, partiendo de la Estrategia de la Organización.</p> <p>Evidencias: Remisión de necesidades de personal (oficio) Estructura Organizativa Estructura de cargo</p> <p>Desarrollamos e implementamos una política de recursos humanos contenida en la planificación de recursos humanos, la que contiene criterios sociales sobre la inclusión de personal con discapacidad (que participan en olimpiadas organizadas por planes sociales de la presidencia), permisos especiales, licencia de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes, día del cumpleaños.</p> <p>Evidencias: Licencias Permisos Horarios de estudios Fotos Certificados</p> <p>Contamos con la descripción de puestos, la cual utilizamos para el reclutamiento y selección del personal, aplicamos concursos internos y externos, implementamos la</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>estructura de cargos y la distribución de tareas y responsabilidades están a cargo del responsable del área por medio de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias: Perfil de Puesto Concursos Realizados Estructura de cargos Acuerdos de desempeño</p> <p>La selección del personal la realizamos aplicando criterios de transparencia, realización de concursos, asignación de funciones en Perfil del Puesto y estructura de cargo y en los Acuerdos de Desempeño asignamos las tareas relacionadas con los objetivos de la organización los cuales hemos detallado en nuestra Política de Promoción,</p> <p>Evidencias: Perfil de Puesto Concursos Realizados Estructura de cargos Acuerdos de desempeño</p> <p>Basado en los resultados de las Evaluaciones del Desempeño, entregamos el Bono de Desempeño a los servidores de carrera y entregamos un incentivo a todo el personal, basado en el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Evidencias: Bono por desempeño Incentivo por logro de objetivo</p> <p>Utilizamos perfiles establecidos en el Manual de Cargos que sirve de insumo para la selección de personal y utilizamos los resultados de la evaluación del desempeño</p>	<p>Aún no hemos socializado la Política de Promoción</p> <p>No se entregan incentivos por desempeño grupal. No entregamos todos los incentivos establecidos en la resolución de incentivos del MAP.</p>
--	---	---

<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>para elaborar el Plan de Capacitación para desarrollar nuestros colaboradores.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Anual Manual de Cargos Resultado de las Evaluaciones Capacitamos al personal para el desarrollo y funcionamiento de los servicios en línea y la administración electrónica dándoles entrenamientos en Excel avanzado, entre otros.</p> <p>Gestionamos el proceso de selección con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, contando con un personal extranjero, diferentes religiones, genero, orientación sexual, entre otros.</p> <p>Evidencia: Contratación de personal con discapacidad Estadística de segregación por genero del personal. Proceso de selección que no toma en consideración factores como la orientación sexual, raza, religión, etc.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y</p>	<p>Identificamos las capacidades de los servidores por medio de las Evaluaciones del Desempeño por Competencias la cual</p>	

<p>compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>realizamos anual. Apoyamos la expansión de conocimientos y habilidades de sus servidores mediante formularios de Detección de Necesidades.</p> <p>Evidencias: Formularios de Detección de Necesidades. Comunicaciones. Evaluaciones del Desempeño por Competencias.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Realizamos un Plan Anual de Capacitación el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual.</p> <p>Evidencias: Formularios de Detección de Necesidades. Plan de Capacitación. Registros de Asistencia. Publicación en las Redes. Fotos.</p>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Realizamos un plan anual de capacitación el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual incluyendo a todo el personal ya sea con tiempo parcial o trabajadores con permiso de maternidad/paternidad.</p> <p>Evidencias: Formularios de Detección de Necesidades. Permisos por Maternidad/Paternidad.</p>	<p>No contamos con un Plan de Desarrollo Personal de Competencias.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Estamos continuamente coordinando Cursos, Talleres, Charlas, Diplomados y maestría como la Maestría Alta Gestión Pública, Curso de Coaching, Comunicación asertiva, Liderazgo entre otros.</p> <p>Evidencias: Registro de Participantes.</p>	<p>No contamos con una política para el Desarrollo de Habilidades Gerenciales dirigida a los líderes de la organización.</p>

	Convocatorias. Certificados de Participación.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Acompañamos a los servidores con la inducción a la Función Pública, la Inducción a la Institución. Evidencias: Manual de la Inducción.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Apoyamos en todo el proceso a los servidores participantes de los Concursos internos y externos. A los servidores que estudian en diferentes Centros Educativos se le da la facilidad de horario. Con relación a la movilidad interna apoyamos a los servidores y han sido promovidos en distintas ocasiones. Evidencias: Designaciones. Nómina de servidores.	No contamos con una política que promueva la movilidad interna y externa.
7. Desarrollar y promover 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).		No se evidencia que se desarrolle y promueva métodos modernos de formación.
8. Planificar 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.	Contamos con un plan de formación institucional que contempla conflictos de interés y ética. Evidencia Plan de Capacitación Anual	No se evidencia el desarrollo de técnica de comunicación en las áreas de gestión de riesgo, diversidad y enfoque de género.
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Planificamos y desarrollamos unas matrices de riesgo que nos indican como podemos evitar los conflictos. Por medio del plan de acción de Ética en su punto3, se ejecutan medidas relacionadas a los conflictos de interés en la Administración Pública. Proyecto de inclusión para personas con discapacidades.	No se evidencia que se realice un análisis de costo beneficio que mida el impacto de los programas de formación.

	Evidencias:	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se evidencia que se revisen la necesidad de promover carreras para las mujeres.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Fomentamos el trabajo en equipo para el fortalecimiento institucional con la creación de Comités y Comisiones de trabajo (Comité de Calidad para la Calidad de los	No se evidencia una cultura de comunicación abierta, de dialogo de motivación para el trabajo en equipo.

	Servicios y Productos, Comité de Ética). Evidencias: Resoluciones.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Estimulamos la creatividad de los servidores mediante concursos enfocados en el desarrollo Institucional: Concurso para promover los valores institucionales Evidencias: Convocatorias. Participantes. Registro de Asistencia Circulares. Fotos.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Estamos trabajando con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el proceso para la puesta en ejecución de la Asociación de Servidores Públicos. Evidencias: Comunicaciones Elecciones Acta Constitutiva de Conformación de la Asociación de Servidores Públicos Sello Gomígrafo Solicitud Apertura de cuenta Bancaria	Está Conformada y estamos a la espera de la del proceso de Apertura de cuenta en Banco de Reservas.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Elaboramos una planificación estratégica con la participación de todos los Directivos y Encargados de las diferentes Áreas organizativas. Evidencias: Planificación Estratégica Registro de Asistencia Fotos, videos. Convocatoria.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se aplicó una Encuesta de Clima organizacional a todos los servidores en el año 2018.	No hemos socializado el informe de resultados de la Encuesta de Clima.

	<p>Evidencias: Solicitud de asesoría y acompañamiento aplicación encuesta de Clima Organizacional. Carta Remisión de Informe Clima Organizacional MITUR. Remisión Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional MITUR. Evidencias cargadas en el Portal de SISMAP.</p>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Los servidores de este Ministerio de Turismo tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus Superiores, por medio del Buzón de Denuncias.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones y Correos.</p>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Además de asegurar las buenas condiciones ambientales, realiza Operativos de Limpieza, Fumigación, Mantenimientos de los Aires Acondicionados, Luces y Áreas de trabajo, realiza Jornadas de Salud periódicamente.</p> <p>Evidencias: Circulares. Registro de Asistencia Fotos y Publicaciones en las Redes Evidencias cargadas en el Portal del SISMAP.</p>	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las	<p>El Ministerio de Turismo da cumplimiento al Reglamento 523-09 de la Ley 41-08 de función pública. Existe un Fondo de ayuda económica para asistir a los servidores con la compra de medicamentos, se le dan las facilidades a los padres que deben llevar a sus hijos al médico y a terapias especiales,</p>	

<p>cuestiones de organización y formación.</p>	<p>se les brinda facilidad en el horario a los servidores para que concluyan su formación académica. Les facilitamos el Almuerzo sin ningún costo y el Transporte de ida y retorno a sus hogares. Se le facilita la adquisición de Préstamos bajo el programa Empleado Feliz a través del Banco de Reservas, y la obtención de la Primera Vivienda a través del programa Reserva Tu Hogar con el Banco de Reservas.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones. Circulares Relación de Beneficiarios Registro de Asistencia Remisión de Préstamos al Banco de Reservas. Las Rutas de Transporte. Contrato Supridor de Alimentos Formularios de Permisos. Fotos, publicaciones en las Redes.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se crearon las condiciones de mejoras en las áreas de accesibilidad y de trabajo para favorecer a los servidores discapacitados, le damos ayuda a los empleados desfavorecidos para medicamentos.</p> <p>Evidencias: Instalación de Rampas en las escaleras y los parqueos. Parqueos para Discapacitados. Baños para Discapacitados. Relación de los Servidores Discapacitados.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de</p>	<p>Celebramos actividades sociales con nuestros empleados, Día libre por Celebración del Día de Cumpleaños,</p>	

<p>los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Almuerzo Día de la Secretaría, Almuerzo Día de las Madres, Campamento de Verano para los hijos de los servidores, Fiesta de Navidad, Operativos de Salud, Operativos Oftalmológico, torneos deportivos (Volleyball, Baloncesto, dominó, ajedrez, softball) y otros.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones. Relación de Beneficiarios. Actividades en Hoteles. Operativos Médicos. Nómina de Beneficiarios Fotos Invitación actividades deportivas</p>	
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Hemos identificado socios claves del sector privado y del sector público desarrollando acuerdos. Tales como, Tour Operadores Internacionales, Líneas aéreas y hoteles para la promoción del destino y PRODOMINICANA y para la diversificación de la oferta turística.</p> <p>Evidencias: Acuerdo BID Acuerdo GIZ. Acuerdo PNUD. Acuerdo JICA. Acuerdos con Tour Operadores Acuerdos con Líneas Aéreas Acuerdos con el PRODOMINICANA Acuerdo Dirección General de Contrataciones Públicas</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Hemos firmado acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones como Ayuntamientos, el INTRANT, Gobernaciones, Cluster Turísticos Asociaciones Turísticas e Instituciones del Estado.</p> <p>Evidencias: Acuerdos Clúster Turísticos Acuerdos con Ayuntamientos Memorando de entendimiento con ASONAHORES, DNCD y CESTUR Memorando de entendimiento con ASONAHORES, PNUD y CESTUR</p>	<p>No se evidencia estudios que se incluya aspectos de la responsabilidad social en todos los acuerdos.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con</p>	<p>Fomentamos y desarrollamos colaboraciones especializadas y hemos</p>	

<p>otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>implementados proyectos en conjunto como el acuerdo con el CEI-RD para la promoción de la marca país.</p> <p>Evidencias: Acuerdo MITUR- CEI-RD Memorando de entendimiento con ASONAHORES, DNCD y CESTUR Memorando de entendimiento con ASONAHORES, PNUD y CESTUR</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas entre ambas instituciones, además se realizan levantamientos en las instituciones involucradas en los acuerdos, por parte de las áreas involucradas.</p> <p>Evidencia: Solicitud de aprobación de levantamiento a la MAE, Fotos de reuniones</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>En caso de ser necesario conforme lo establece la Ley No.47-20, de Alianzas Público-Privadas, de fecha 20 de febrero del año 2020</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Hemos establecidos responsabilidades de cada Socio en la Gestión de las Alianzas/Colaboraciones en cada uno de los acuerdos suscritos.</p> <p>Evidencias: Acuerdos</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Hemos aumentado nuestra capacidad organizativa de nuestras instalaciones físicas, número de Puntos de información Turística, aumento de número de oficinas de promoción turística nacionales e internacionales, así como la instalación de las oficinas regionales de la Dirección de Planificación y Proyectos.</p>	

	Evidencia: Contratos de arrendamiento de las Oficinas de Promoción Turística Nacionales e Internacionales. SEDE central Oficinas regionales DPP Fotos PIT Personal designado y/o contratado	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.		No se evidencia el desarrollo de benchlearning y benchmarking.
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Todos los procesos de contratación de la se llevan a cabo de acuerdo los criterios que establece la Ley No.340-06, Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, de fecha 18 de agosto del año 2006 y toda la normativa sobre la materia Evidencias : Llamados a licitación Portal de la institución	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución cuenta con una página institucional con todos los detalles sobre los servicios ofertados, así mismo la página de transparencia de la Unidad de Libre Acceso a la información, también la página de la Dirección de planeación y Proyectos, la carta compromiso de la institución. Evidencias: la página institucional La página del DPP La página de transparencia La carta compromiso	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos	Hemos apoyado a la construcción de alianzas con ciudadanos y agrupaciones	

<p>y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil. Como: a) La creación del Patronato para el Parque Litoral María Montez (Barahona) b) Creación de la Fundación Museo Las Atarazanas. Evidencias: A) Decreto de incorporación y RNC B) Solicitud de registro de nombre en ONAPI para la fundación.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Incentivamos la involucración de los ciudadanos/clientes en las consultas y participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización como en la elaboración de los Planes de Ordenamiento Territorial Turístico. Evidencias: Vistas Públicas</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Tenemos definido el marco de trabajo para la recolección de datos, como sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos/clientes a través de los Buzones de sugerencias y reclamaciones, encuestas de satisfacción. Evidencias: Buzones de sugerencias Encuestas de satisfacción</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización publicando las informaciones pertinentes en el portal de transparencia y la sección de transparencia de nuestra página Web. Evidencias: Publicación de llamado a concurso público. Llamado a Licitación Publicación de la nomina Publicación de las memorias anuales</p>	

<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Aplicamos encuestas de satisfacción al cliente/ciudadano en la Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos y en los Buzones de sugerencias. Evidencias Formulario de Encuesta de Satisfacción Buzones de Sugerencias y Quejas</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Tenemos Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencia Carta Compromiso</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Consultamos al Cliente Ciudadano a través de vistas públicas para el desarrollo de los Planes de Ordenamiento Territorial. En el plan estratégico institucional con las expectativas de los grupos de interés ya través de los buzones instalados en nuestras oficinas. Evidencias Vistas Públicas Plan estratégico Buzones de sugerencias</p>	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La gestión Financiera se encuentra alineada los objetivos estratégicos institucionales contenidos en nuestro POA de forma eficaz, eficiente y transparente. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • POA • Presupuesto Institucional aprobado. </p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución presupuestaria • Informe de ingresos y gastos operativos DIGECOG 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se ejecutan revisiones diarias a través de la Unidad de Control Interno de la Contraloría General de la República, para analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras y a través de Políticas y Procedimientos de control para el área financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Análisis y Valoración de Riesgo Institucional. • Políticas y Procedimientos área Financiera. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Las operaciones financieras ejecutadas son presentadas a través de los portales de transparencias institucionales a través de portales financieros como Ejecución presupuestaria, Cuentas por pagar, Ordenes de Compras elaboradas, Plan Anual de Compras, Relación de Activos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal www.dgc.gob.do(Oficina de Acceso a la Información, portal transparencias reportes Financieros) • SIGEF(Ejecuciones presupuestarias, relación de Activos Fijos, Plan anual de compras, Procesos diarios de Compras) • Página WEB MITUR Oficina de Acceso de Información, OAI, Portal de Transparencias, Reportes 	

	Financieros, Nomina de Pagos	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La institución cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la aplicación del módulo de administración financiera SIGEF, la cual integra todos los componentes de control financieros, asegurando una gestión eficaz de los recursos financieros, mediante la aplicación de los sistemas de control financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración Financiera(SIGEF) • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública(SISMAP) • Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB) 	
<p>5. Introducir 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>A través del Ministerio de Hacienda en coordinación con DIGEPRES se elabora el presupuesto físico y por resultados y se tramita a través del módulo del SIGEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular emitida por el Ministerio de Hacienda. • Invitaciones y Correos para los talleres de preelaboración presupuestarios. • Informes de Presupuesto elaborados por programas • Presupuesto final aprobado. 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional, define claramente la descentralización de las responsabilidades financieras, pero las decisiones de control recaen en la máxima autoridad ejecutiva y la máxima autoridad administrativa financiera.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica Aprobada • Manual de Funciones Viceministerio Administrativo-Financiero • Manual de Cargos • Manual del Sistema de Control Interno Institucional, NOBACI, Ley 10-07 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>La institución fundamenta la necesidad de inversión, mediante análisis lógico costo – beneficio en el análisis de aplicación de los objetivos y metas definidos en el Plan Estratégico Institucional 2018-2021, las metas residenciales y los resultados históricos de los presupuestados. Esto conlleva a un control financiero sostenible manejado con ética y transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Ley END 2030 • Ley 10-07, NOBACI • Oficina de Acceso a la Información (OAI) portal Transparencias • Informes estadísticos Banco Central 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>La ejecución presupuestaria incluye los datos de resultados, por renglón y programa, en los documentos de soportes necesarios que identifican el objetivo logrado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución presupuestaria • Informes estadísticos Banco Central • Presupuesto Físico por Programas y objetivos 	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento</p>	<p>Se han desarrollado sistema de gestión, almacenamiento y evaluación de la información.</p> <p>Evidencia Sistema DPP online</p> <p>Garantizamos que la información disponible externamente es recogida, procesada usada eficazmente y almacenada.</p> <p>Evidencias Reporte de tramites del Sistema DPP ONLINE. Informes de Buzones de sugerencias</p> <p>Controlamos la información a través de minutas e informes, Sistema de Correspondencia.</p> <p>Evidencia Minutas de reuniones Sistema de Correspondencia</p> <p>Tenemos canales de difusión de la información a toda la organización, asegurando que todos los empleados tengan acceso a la información.</p>	<p>No se ha desarrolla en toda la organización</p> <p>No se ha desarrollado en toda la organización</p>

<p>relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Evidencias Correo institucional Murales Boletín MITUR</p> <p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información relevante, de forma sistemática y accesible para los usuarios. Evidencias Página WEB Oficina de Libre Acceso Portal de Transparencia</p>	<p>No aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.</p> <p>No se evidencia que se garantice el acceso y el intercambio de información tomando en consideración las necesidades específicas de los grupos de interés</p> <p>No garantizamos que se retenga dentro de la organización la información y el conocimiento en caso de que los empleados dejen la organización.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución. Evidencia: POA de TI: Estrategia de Plan de Desarrollo Institucional. Evaluación del Desempeño Laboral Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales. Cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de los mismos, asimismo la solicitud anexa del usuario.</p>	<p>No se han establecido indicadores ni mecanismo de medición para monitoreo real y efectivo de respuesta a las necesidades de todas las unidades de la institución.</p>

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Evidencia: Informe técnico de tecnología Pliego de condiciones: Licitaciones públicas Solicitudes de requerimientos de usuarios Informe Comité Estratégico TIC Se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución. Evidencia: · Solicitudes de requerimientos de los usuarios Políticas de gestión de tecnología. Plan de asignación de equipos a las áreas. Espacio de servidores habilitado y equipado. Recomendaciones de equipos Recomendaciones de Aplicaciones y Softwares</p>	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>El Ministerio de Turismo aplica de forma eficaz las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos. De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de mesa de ayuda para la solución de incidencias de TI, sistema de correspondencia, sistema de</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Carnetización y Portal Institucional. Evidencia: · Equipos Informáticos · Infraestructura tecnológica. · POA TI · PEI · Sistemas Implementados · Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral Recomendaciones técnicas · Desarrollo de Aplicaciones · POA TIC, · Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral · Adquisiciones de Compras Mesa de Ayuda, Capacitaciones , Manuales de usuarios, Cursos personal TI, Recomendaciones técnicas Manual usuario, capacitaciones Personal TIC, Recomendaciones técnicas Asistencia a Reuniones y talleres.</p> <p>· Recomendaciones Técnicas, · Solicitudes de Adquisiciones de equipos tecnológicos · Solicitudes de Mantenimiento y Renovación de Software · POA TIC · Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral</p> <p>Las TIC contribuye a mejorar los servicios prestados a través de la automatización de los procesos con infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico.</p> <p>Evidencia: Portal Institucional · Sistema Control de Almuerzo · Aplicación de Carnetización de Guía Turístico y Tráfico Aéreo Sistema Control de Acceso a la Fiesta MITUR. Sistema de Correspondencia Sistema de Mesa de Ayuda POA TIC · Seguimiento Matriz POA TIC</p>	<p>No se evidencia la implementación de suficientes proyectos de infraestructura tecnológica para asegurar eficiencia en el uso de las tecnologías en toda la institución.</p>
--	--	--

<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Sistema de evaluación del desempeño Adoptamos las normas de las OPTIC como marco de trabajo de las TICs, para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes, así como mejorar el servicio al cliente. Lo cual nos ha dado como resultado la obtención de certificaciones por parte de la OPTIC. Evidencia: Certificado otorgado por la OPTIC: o Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano – NORTIC A2. o Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano – NORTIC A3. o Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales – NORTIC E1. o Sistema DPP El Departamento de Tecnología del Ministerio de Turismo siempre está vigilante y a la vanguardia de las nuevas tecnologías. En ese sentido, siempre se hace el Informe Técnico de Solicitud de Equipos de última generación. Evidencia: Requerimientos de compra de equipos tecnológicos. Recomendaciones técnicas de Software y equipos tecnológicos Solicitudes requerimientos de usuarios POA TIC Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral · Desarrollo de aplicaciones. Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo</p>	
---	--	--

	<p>energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo. Todos los equipos tecnológicos son solicitados con la certificación Energy Star para protección del medioambiente y consumo eficiente de electricidad. El Departamento de Tecnología del Ministerio de Turismo se ocupa de sus equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.</p> <p>Evidencias</p> <p>Solicitudes de compras con las especificaciones técnicas correspondientes.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La institución ofrece sus servicios en todo el territorio nacional y en el exterior, a través de oficinas de representación turísticas, permitiendo así que los ciudadanos/clientes puedan acceder a los servicios ofrecidos en cualquiera de estos lugares, ahorrándoles tiempo y recursos. La ubicación de las oficinas es de fácil acceso para brindar mejor accesibilidad al usuario y cerca de otras instituciones</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los</p>	<p>gubernamentales relacionadas a los servicios. La infraestructura física permite satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Plan estratégico Institucional • Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal de Quejas y Sugerencias. • Informes Buzón de Quejas y Sugerencias <p>La institución cuenta con una infraestructura física (SEDE) compartida, lo que favorece el aprovechamiento de los espacios, los empleados cuentan con espacios abiertos que garantizan la sostenibilidad de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA Anual • Fotos de Infraestructura. <p>Se realizan prácticas de mantenimiento, limpieza y revisión periódica, para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la planta física, los equipos, los materiales y las instalaciones eléctricas.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA Servicios Generales • Informes mensuales de supervisión Limpieza • Evaluación de Desempeño Encargados y Supervisores unidades de Mantenimiento y Limpieza. <p>Se cuenta con una flotilla vehicular que</p>	
---	---	--

<p>medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>garantiza la correcta funcionalidad de forma eficiente y sostenible para los servicios de transporte a los empleados y los servicios requeridos por las diferentes unidades del MITUR, así como mantener funcionando en óptimas condiciones los A/A y la planta eléctrica del MITUR, para garantizar servicios eléctricos adecuados y satisfactorios a las demandas de los empleados.</p> <p>La ubicación de las oficinas es de fácil acceso cercanas a líneas de transporte públicos de la zona y para brindar mejor accesibilidad la institución les brinda a los empleados transporte por rutas, y áreas de parqueos , que cuentan con rampas para sillas de ruedas y para los ciudadanos clientes facilita su movilidad desde fuera de la institución hasta el área donde van a recibir el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Fotografías de las Instalaciones. <p>Los activos físicos se mantienen y se gestiona para su reparación, después de agotar su vida útil, para ser reubicados, utilizando así el reciclado en las áreas que se necesiten, los que se desechan como inservibles, se descargan a Bienes Nacionales, según Ley de Bienes del Estado No. 1832 del 1948.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Inventario Físico de Activos • Informe de Descargo de Activos Fijos. 	
---	---	--

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Mobiliarios sujeto a Reparación. <p>Contamos con un dispensario médico disponible para brindar un servicio a la comunidad.</p> <p>Evidencia</p> <p>Pacientes externo atendidos en el dispensario.</p>	
---	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En el Ministerio de Turismo están identificados, descritos y documentados los procesos de las diferentes unidades organizativas y se cuenta además con el mapa de dichos procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos y Procedimientos elaborados. • Mapa de Procesos <p>Las responsabilidades están identificadas y asignadas, de acuerdo a las unidades organizativas que correspondan y los responsables de cada proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario firmados por los responsables del proceso. 	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>El Ministerio de Turismo cuenta con La Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR, como herramienta para analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos que pudieran afectar el éxito en el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR aprobada por la MAE. 	<p>No está elaborado el módulo de Gestión para la Matriz de Valoración de los Riesgos Institucionales.</p>
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Los procesos identifican la naturaleza de cada unidad organizativa y definen a través de procedimientos las diferentes actividades que se desarrollan en la misma para el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos y Procedimientos elaborados 	<p>No ha sido aprobado por la MAE y el MAP Manual de Procesos y procedimientos</p>
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Los Servidores Públicos involucrados a un proceso están relacionados en el mismo, en relación a los grupos de interés externos el Ministerio de Turismo dispone de canales para recoger sus inquietudes a los fines de ser evaluados por el personal competente y de ser necesario incorporar a los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de levantamiento de procesos. • Buzones de sugerencias • Oficina de acceso a la información (OAI). 	
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Los recursos que utilizamos para consecución de los procesos son humanos, financieros, tecnológicos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No contamos con los recursos financieros suficientes.</p>

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Institucional • División de Desarrollo organizacional. • Presupuesto <p>Los procesos existentes están elaborados conforme a la necesidad del cliente/ciudadano. La revisión de los mismos se realiza conforme a los tiempos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a partir de la fecha de aprobación de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos y Procedimientos. <p>El Ministerio de Turismo elaboro su Plan Estratégico Institucional 2018-2021 considerando todos los grupos de interés. En el Plan Operativo se establece por Ejes y Objetivos Estratégicos: Estrategias, Resultados esperados, Productos, Indicador, Línea Base, Medios de Verificación, Responsables, Actividades, Involucrados, Cronogramas y recursos. Además en la Carta Compromiso se pueden verificar los servicios comprometidos con el ciudadano/cliente y en las evaluaciones de desempeño las metas establecidas con los colaboradores están alineadas al plan operativo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional Mitur y Plan Operativo 2018-2021. • Carta Compromiso • Evaluaciones de Desempeño. <p>La unidad de Tecnología de la Información y Comunicación realiza monitoreo en los</p>	
---	---	--

<p>organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>procesos de la organización para evaluar eficiencia, calidad y satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de usuarios. • Formularios de certificación de servicios completado y firmado por el usuario final. 	<p>No realizamos benchlearning</p>
--	---	------------------------------------

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>A través de la Carta Compromiso el Ministerio de Turismo tiene identificados los productos y servicios comprometidos con los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso MITUR • Página WEB Mitur 	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Los Ciudadanos/Clientes pueden expresar mejoras en los servicios por varias vías de comunicación que tiene el Ministerio de Turismo, tanto electrónico como presencial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Quejas y Sugerencias. • Formulario en línea a través de la Pagina WEB. • Línea 311. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Acceso a la Información (OAI). 	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	<p>En la elaboración de nuestro Plan Estratégico se incluyó una matriz de expectativas y necesidades de los grupos de interés para la construcción de los servicios y productos. Además, contamos con buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias PEI Buzones de sugerencias</p>	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No hemos realizado cambio de roles
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	<p>Además del portal del MITUR Contamos con el portal para la prestación de los servicios de la Dirección de Planificación y Proyectos donde involucramos a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias DPP-MITUR.GOB.DO</p>	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>Contamos con un portal con información adecuada y fiable, con el fin de asistir a los clientes/ciudadanos. Además, contamos con redes sociales institucionales donde mantenemos informados a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Página WEB Institucional. Redes sociales institucionales 	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros	<p>Además de que contamos con el horario regular es de 8 a 3pm de la tarde, la institución dispone para fines informativos, recepción de documentación horario hasta</p>	

de noticias en formato de audio, etc.).	<p>las 6pm. También hay unidades que disponen de servicios en línea para facilitar las gestiones de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en línea de DPP • Página WEB Institucional • Acceso vía la Central Telefónica. • Acceso personalizado vía la recepción del MITUR. 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>La institución en su Carta Compromiso especifica medidas de subsanación cuando el servicio requerido no ha sido prestado de forma adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso MITUR 	No se extiende a todos los servicios institucionales

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>En nuestra Carta Compromiso la institución especifica la cadena de prestación de servicios a la que la organización y sus socios pertenecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso MITUR 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Unificamos procesos con otras instituciones públicas, privadas y no lucrativas para satisfacer las demandas de los ciudadanos/clientes a través del CONFOTUR donde se evalúan los proyectos de Fomento Turístico que para fines de aprobación que someten los ciudadanos/clientes.</p>	

	Evidencias: Ley 158-01	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia un sistema compartido de información con los socios de la cadena de prestación de servicios.
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Hemos desarrollado mesas de trabajo con el Ministerio de Medio Ambiente para evaluar planes y normas comunes de tratamiento de playas. Además, con el INFOTEP para fortalecer la malla curricular y las relaciones entre los actores prestadores de servicios turísticos. Evidencias Minutas Registro de Participantes Fotos Comunicaciones	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Hemos desarrollado reuniones de trabajo en el marco de Republica Digital y Ventanilla única de licencias de construcción. Evidencia Minutas Registro de participantes Fotos	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se evidencia que se creen las condiciones para crear procesos inter-organizacionales.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Existe una dinámica de trabajo para la elaboración de productos internos para gestionar tanto los procesos de la organización (Autoevaluación CAF, Comité Estratégico de Tecnología, Revisión Estructura Organizativa), como para	

	disponer de servicios al ciudadano/cliente (Carta Compromiso). Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad. • Equipo Evaluación CAF • Equipo revisión Estructura Organizativa. 	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 	<p>Contamos con un buzón de sugerencias y una encuesta de satisfacción del ciudadano, mediante el cual se mide la percepción de accesibilidad de la institución y la bondad e idoneidad de nuestro horario de servicio. Además, contamos con rampas para personas con discapacidad, ascensores.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>La herramienta necesita ser actualizada</p>

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Formulario de encuesta de satisfacción Mediante la encuesta de satisfacción se mide la percepción de la transparencia en el servicio.</p> <p>Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción.</p> <p>Mediante la encuesta de satisfacción se mide el nivel de claridad y completitud de las informaciones sobre requerimientos.</p> <p>Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción. Mediante la encuesta de satisfacción se mide el nivel en que los ciudadanos clientes reciben correctamente las informaciones sobre los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción.</p>	<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p>
--	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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		No se evidencia medición

<p>el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <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.</p>	<p>Se elabora periódicamente un informe de resultados de las encuestas del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias: Informes del buzón de sugerencias</p>	<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición</p>
---	--	---

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Actualmente contamos con un horario de atención de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. publicado en el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los horarios de atención de cada uno de nuestros servicios y departamentos.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p> <p>En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los tiempos para la prestación de cada servicio.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los costos de cada uno de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre responsabilidad de gestión de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Disponemos de varios canales de información al ciudadano cliente para cada uno de nuestros servicios: presencial, telefónico, en línea.</p> <p>Evidencias: Fotos de áreas de recepción e información. Fotos de personal de central telefónica Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al ciudadano</p>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>La oficina de Libre Acceso a la Información, En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los servicios ofrecidos a los ciudadanos.</p>	

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Evidencias: Oficina de Libre Acceso Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) El Plan Estratégico Institucional y el POA 2018-2021, disponibles a través de nuestro portal institucional ofrecen informaciones precisas sobre los objetivos de rendimiento de la organización en la prestación de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: PEI Y POA 2018-2021 disponible en la web institucional de MITUR N/A</p>	<p>No se evidencia medición</p>
--	--	---------------------------------

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>A través de los informes al Comité de Calidad MITUR se mide el número y tiempo de procesamiento de quejas.</p> <p>Evidencias Informes</p> <p>Hemos realizado levantamientos de los niveles de cumplimiento de los estándares de servicios a los fines de elaboración y revisión de la carta compromiso</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso</p>	<p>No se evidencia medición</p> <p>No se evidencia medición sistemática periódica</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El Ministerio de Turismo cuenta con los buzones de sugerencias internos, así como Encuesta aplicada sobre el conocimiento de la Ética en la Gestión Pública, encontrando la percepción sobre estos puntos es que en su mayoría, los servidores públicos perciben un ambiente laboral ético y entienden que la institución muestra una buena imagen para la sociedad. Encuesta de Clima Organizacional realizada a los servidores.</p> <p>Evidencias: Encuesta sobre Conocimiento de la Ética Pública. Informe de Resultados de Clima organizacional.</p> <p>Se realizan encuestas para involucrar a todos los servidores y percibir con las actividades para la salud realizadas y otras actividades en</p>	

	<p>la que el mismo personal ha sido parte de la toma de decisiones.</p> <p>Los supervisores nos proporcionan las informaciones necesarias para tomar decisiones en el desempeño de nuestro trabajo y el cumplimiento de las metas. Los servidores se sienten identificados con la Misión, Visión y Valores de la Institución.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de Clima Organizacional. Encuestas Actividades de Salud. Afiches de la Misión, Visión y Valores de la Institución.</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo estamos constantemente en un Plan de Mejora, que ha incorporado reuniones entre equipos, actividades de integración y capacitación, se imparten Charlas, Cursos, Talleres, Diplomados y Maestrías para los servidores y se hacen Jornadas de Salud, donde están abiertas las sugerencias y comentarios para la mejora de la institución.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones. Reuniones y Conversatorios. Relación de Participantes. Fotos y Reporte en la Red. Informe de Resultado de Clima Organizacional.</p>	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>A los servidores de este Ministerio de Turismo se le imparte Charlas sobre el Código de Ética y de Conducta, donde fomentamos los valores éticos de la institución, con lo cual les da oportunidad a</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>los servidores de emitir sus opiniones y desacuerdos sobre actos de corrupción o fuera de las normativas del Manual de Ética.</p> <p>Evidencias: Informe del Clima Organizacional. Encuesta de la Comisión de Ética. Relación de Participantes. Afiches. Folletos. Aplicación de Encuesta de Clima Institucional, además contamos con Buzones de Sugerencias internos y el Comité de Ética que captan nuevas sugerencias para proponer mejoras.</p> <p>Evidencias: Encuestas. Tenemos programado implementar un Proyecto de responsabilidad social en el año 2019-2020. El Ministerio de Turismo participó en el Programa de Pro-Simulacro Antisísmico conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y el COE. En Jornada de Salud y Prevención contra el Dengue y Chikungunya conjuntamente con el Ministerio de Salud. Pública. Convocatorias. Circulares. Informes. Reportes de Asistencia Fotos</p>	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir	Los Directivos y Encargados de este	

<p>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> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Ministerio de Turismo se encuentran empoderados y comprometidos con la eficiencia y la transparencia y un personal capacitado, acorde a las necesidades de la institución, además el gran porcentaje de servidores opina que los supervisores logran los objetivos institucionales sin incrementar los gastos.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultado Encuesta de Clima Organizacional. Los servidores de este Ministerio de Turismo conocen la normativa aplicada en el trabajo (Procedimientos, Procesos, entre otros).</p> <p>Evidencias: Aplicamos al 100% de los servidores el Sistema de Evaluación por Desempeño por Competencias, período Enero-Diciembre 2019.</p> <p>Evidencias: Resultados de los Acuerdos de Desempeño por Competencias enviados al Ministerio de Administración Pública (MAP). Los servidores reconocen que en la Institución existen mecanismos para reconocer con incentivos al personal monetario y no monetario (Reconocimiento por Antigüedad en el Servicio y Bono por Desempeño).</p> <p>Evidencias: Nómina Pago Bono de Desempeño Los servidores opinan que los superiores alimentan a ser creativo y toman en cuenta otras formas de realizar el trabajo, opinan que se impulsen cambios innovadores en las áreas de trabajo.</p>	
--	---	--

	Evidencias:	
--	-------------	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Los servidores opinan que en la institución se realizan acciones para mejorar el y la cultura organizacional.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultado de Clima Organizacional.</p> <p>Tenemos un buen ambiente de trabajo en donde se toman en cuenta las necesidades de los servidores y se apoyan a los servidores cuando se les presenta algún tipo de urgencia familiar.</p> <p>Evidencias: En las diferentes áreas comparten recursos para fomentar el trabajo en equipo, también se concilian con respeto a las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajos.</p> <p>Evidencias: Las condiciones de trabajo se mejoran constantemente, de acuerdo a las necesidades y condiciones laborales de los servidores, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre la limpieza y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p>	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

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

<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se realizan Concursos Internos y Externos para la incorporación al Sistema de Carrera por Competencias.</p> <p>Evidencias: En el Ministerio de Turismo los servidores se encuentran motivados y comprometidos con la institución, expresan la gran satisfacción que tienen y se sienten orgullosos de formar parte de la misma.</p> <p>Evidencias: En el Ministerio de Turismo la formación se realiza a base de objetivos estratégicos planificados por la institución, los servidores expresan que las capacitaciones que reciben mejora su desempeño en el trabajo. Además contamos con capacitaciones especializadas por áreas, hemos logrado en un 100% las capacitaciones de Inducción a la Administración Pública para todos los servidores.</p> <p>Evidencias: Matriz de Capacitación. Relación de Participantes. Certificados. Evidencias subidas al SISMAP. Comunicaciones. Fotos. Publicación en las Redes.</p>	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6. 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</p>		

<p>de comunicar sobre ello.</p> <p>7. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>8. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>9. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>10. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>		
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>6. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>7. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>8. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>		

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>5. Motivación y empoderamiento.</p> <p>6. Acceso y calidad de la formación en relación con los</p>		

objetivos estratégicos de la organización.

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos, tiene mediciones periódicas de los niveles de absentismos e índice de rotación del personal, quedando un porcentaje de absentismo en un 6% anual y el nivel de rotación en un 6.24%.</p> <p>Evidencias: Informe de Absentismo. Informe de Índice de Rotación. Evidencias Subidas a SISMAP.</p> <p>El 90% de los servidores expresaron sentirse en el mejor lugar para trabajar.</p> <p>Evidencias:</p> <p>En el Ministerio de Turismo se realizaron las evaluaciones correspondientes al personal donde se evaluaron 818 servidores y el 90% superó el mayor puntaje en sus evaluaciones.</p> <p>Evidencias: Resultado Evaluación del Desempeño por</p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Competencias enviado al Ministerio de Administración Pública (MAP). Evidencias subidas al SISMAP. En el Ministerio de Turismo contamos con evaluaciones de satisfacción de las actividades de Capacitación y en encuesta de Clima Organizacional, donde el 95% de los servidores se sienten identificados e involucrados con las capacitaciones que reciben y dan sus opiniones sobre los planes de mejoras para las venideras capacitaciones en beneficio de ellos y de la institución.</p> <p>Evidencias: Formulario de Calificación de Actividades de Formación Relación de Participantes</p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Los servidores del Ministerio de Turismo, utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios.</p> <p>Evidencias: Informe de Resultado de Clima organizacional.</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>Se evidencia que realizamos 38 actividades de formación entre ellas están (Charlas, Cursos, Talleres, Conferencias, Entrenamientos, Diplomados y Maestrías), donde participaron 1,096 servidores. Se llevan los registros y estadísticas de las mismas así como de los recursos presupuestales.</p> <p>Evidencias: Registro de Capacitaciones. Relación de Participantes. Plan de Capacitación. Plan de Compras Institucional.</p>	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las</p>	<p>Las quejas que son recibidas en la Oficina de</p>	

<p>personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Acceso a la Información por medio del sistema 311 son canalizadas a través de las tramitaciones de información correspondientes, dando una respuesta en un tiempo no mayor a los diez (10) días.</p> <p>Evidencias: Remisión de informes con los resultados. En el Ministerio de Turismo se realizaron varios reconocimientos de equipos de trabajo a través del Proyecto Resaltando Nuestros Valores.</p> <p>Evidencias: Relación de Participantes Reconocimientos Premiaciones Fotos</p> <p>Se realizaron varias actividades relacionadas con la responsabilidad social (Operativo de Prevención contra el Dengue y la Chikungunya), el cual fue realizado por diferentes sectores de la ciudad.</p> <p>Evidencias: Convocatorias. Fotos.</p>	
---	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none">1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario,		No evidencia mediciones No se evidencia mediciones No se evidencia mediciones

<p>creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en 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.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 		<p>No se evidencia mediciones.</p> <p>No se evidencia mediciones</p> <p>No se evidencia mediciones</p> <p>No se evidencia mediciones.</p> <p>No se evidencia mediciones</p> <p>No se evidencia mediciones.</p>
--	--	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>del Ministerio</p> <p>Contamos con un fondo de medicamentos y ayuda de gastos médicos para el personal de menores ingresos. Además, desarrollamos jornadas médicas de salud.</p> <p>Evidencia</p> <p>Relación del personal del fondo de medicamento.</p> <p>Fotos de las jornadas</p> <p>Registro de los participantes en las jornadas medicas</p> <p>Apoyamos a las políticas de diversidad étnica y de personas en situación de desventajas. Contamos con un personal con discapacidad.</p> <p>Evidencia</p> <p>Relación de personal contratado con discapacidad</p> <p>Apoyamos la participación de los empleados en actividades filantrópicas como las jornadas de fumigación contra el dengue y jornada de fumigación contra el Zika.</p> <p>Evidencia.</p> <p>Relación empleados participantes en las jornadas.</p> <p>Apoyamos la participación social de nuestros empleados a través de la conformación de equipos deportivos, jornadas de competencia deportivas.</p> <p>Evidencia</p> <p>Fotos</p> <p>Relación de empleados participantes en las actividades deportivas.</p> <p>Desarrollamos Talleres para los Promotores, inversionistas, arquitectos y demás interesados para la tramitación de proyectos en línea.</p>	<p>No se evidencia mediciones de apoyo a proyectos de desarrollo internacional</p>
---	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencia Fotos Lista de participantes Convocatoria Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de vacunación, jornadas de chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos. Evidencias Relación de participantes en...</p>	<p>No se evidencia mediciones</p>
--	---	-----------------------------------

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En la encuesta realizada por el MAP obtuvimos 97% de satisfacción por los servicios quedando como una de las instituciones mejor valoradas</p> <p>Contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano Evidencia Carta Compromiso Ciudadano Medimos el grado de cumplimiento de los acuerdos institucionales. Evidencias:</p>	<p>No se evidencia medición</p>

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Informe de cumplimiento de los acuerdos Tenemos una unidad de Auditoria de la Contraloría General de la Republica Dominicana. En el Ranking del SISMAP estamos colocados en con un 83.92% en cumplimiento de los indicadores. En la DIGEIG estamos en un 82% en el cumplimiento de sus indicadores. En el cumplimiento de las Metas Presidenciales estamos en un 57 %.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>		<p>No se evidencia mediciones</p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Hemos incorporado la tramitación en línea para los proyectos turístico lo cual ha incrementado las solicitudes en un 20%. Evidencias Número de solicitudes recibidas</p>	<p>No se extiende a todos los servicios brindados</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>f) Valor añadido del uso de la información y de las</p>	<p>Disponemos de un Sistema de</p>	<p>No se evidencia mediciones</p> <p>No se evidencia Medición</p> <p>No se evidencia Medición</p>

<p>tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>j) Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>correspondencia para la tramitación interna de documentos, sistema para el registro de visitantes.</p> <p>Evidencia: Sistema de Correspondencia Sistema de RRHH</p> <p>Informes Auditorias CCC</p> <p>Ganamos el 2do. Lugar en la campaña Me gusta, 2018. En Alemania ganamos el premio Golden City Stand de la Feria ITB de Berlín, 2016. Ganamos como Mejor Destino, por la Revista Francesa Tours MAG, en 2016.</p> <p>Evidencias: Fotos Publicaciones</p> <p>En DIGEPRES tenemos un 92% en la evaluación del primer trimestre del 2019, durante el 2018 obtuvimos el 100% en la evaluación de DIGEPRES.</p> <p>Evidencias: Reporte Trimestral Remitido por DIGEPRES 2019 Publicaciones en DIGEPRES Página WEB Reporte Anual Remitido por DIGEPRES 2018</p> <p>Aplicamos las mejoras recomendadas a partir de las inspecciones aplicadas por el Departamento de Auditoria Interna de la Contraloría.</p> <p>Evidencias: Informes Auditorias Informes Cámara de Cuenta</p> <p>Nos acogemos a las compras cumpliendo con las normativas establecidas por la Dirección General de Compras y Contrataciones, lo</p>	<p>No se evidencia Medición</p>
--	---	---------------------------------

	<p>que nos permite realizar las compras con el proveedor que realice la mejor oferta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Licitaciones</p> <p>Publicaciones portal de transparencia</p>	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.