



## **GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Ministerio de Turismo**

**FECHA**

**Junio 2021**

# 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</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. Actualmente, nos encontramos en proceso de actualización del PEI para el próximo año.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2018-2021 Convocatorias Fotos Registro de asistencia Informes Minutas</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>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>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>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>Revisamos nuestra misión, visión y valores y fueron reestructuradas para la elaboración de nuestro PEI 2018-2021. Además, nos encontramos en proceso de revisión de estos aspectos para la elaboración del PEI.</p> <p>Evidencias:  Plan Estratégico Institucional 2018-2021  Convocatorias  Fotos  Registro de asistencia  Informes  Minutas</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>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</p>	

	<p>523-09 de Relaciones Laborales con el Apoyo del MAP.</p> <p>Evidencias: Resolución conformación Comité de Ética. Código de Ética actualizado, Manual de Inducción, Comunicación Designación Representante Comisión de Personal, Registro de Participantes de los Talleres del Régimen Ético y Disciplinario.</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>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>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>No se evidencia que hayamos reforzamos la confianza mutua.</p>

**SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 de procesos. Contamos con PEI y Planes Operativos Anual y POAS por área. Evidencias: Resolución Estructura Organizativa Resolución Estructura y Manual de Cargo Mapa de Procesos POA POAS por Área.</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>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 esta para ser presentada en el cuarto trimestre del 2021. Evidencia: Resolución Estructura Organizativa, Conformación del Comité de estructura Solicitud de asistencia técnica al MAP 2018 Minutas de reuniones 2021</p>	<p>Aún no está lista la nueva actualización de la Estructura Organizativa,</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,</p>	<p>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</p>	

diversidad).	Turismo Habilitados, Encuesta de Clima Organizacional, encuesta de Satisfacción Ciudadana... Evidencias: Matriz de seguimiento POA Registro de asistencia Página de Tramitación en Línea.	
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”).	Monitoreamos el cumplimiento del POA, realizando reuniones trimestrales, realizamos un reporte trimestral y elaboramos la memoria anual, además alimentamos las metas presidenciales. Evidencias: Seguimiento POA Metas Presidencias Memoria Anual	
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.	Estamos aplicando el Modelo CAF desde 2005. Evidencia: Autodiagnóstico 2005, 2016,2019,2020. Y 2021	
6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	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. Evidencias: Captura de Pantalla Pagina Web.	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	Hemos desarrollado capacitaciones con la participación de 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. Evidencia: Registro de Asistencia Fotos Convocatoria	
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.	Contamos con un Manual de Políticas Comunicacional Institucional. Evidencias: Manual de Políticas Comunicacional Institucional.	
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.		No tenemos evidencia de fomentar cultura de Innovación.
10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	Comunicamos iniciativas a los grupos de interés por medio del Facebook, la página web, Instagram, correo interno, boletín de noticias diario, boletín trimestral. Evidencia: Redes sociales Correos institucionales Boletines	

### **SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	Los líderes de nuestra organización predicar con el ejemplo en el cumplimiento de horario, participación en actividades y capacitaciones.	No todos los lideres participan de las capacitaciones.

	Evidencias: Ponchado Registros de asistencia	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	Contamos con un régimen disciplinario y de sanciones, con un procedimiento descrito sobre los pasos para aplicar cualquier tipo de sanción. Evidencia: Régimen disciplinario Procedimiento	
3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	Se informa a través de los oficios y de correos electrónicos asuntos claves y consultamos por medio de la encuesta de clima y de buzones de sugerencias. Evidencias: Oficios Correos electrónicos Buzones de Sugerencias	
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.	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. Evidencias: Correos Acuerdos de Desempeño Designación de equipos Capitaciones	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</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. Evidencias: Oficios Evaluaciones del desempeño firmadas por los empleados Correos electrónicos</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>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. Evidencia: Delegación de firma</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</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. Evidencia: Formulario detección de necesidades de capacitación. Plan Anual de capacitación</p>	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</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. Evidencias:</p>	

	Controles Numéricos anterior Controles numéricos actuales	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	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. Evidencias: Fotos Convocatoria	No se aplican incentivos a empleados que no son de carrera.
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	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. Evidencia: Recetas Solicitud de medicamentos Formulario emisión de licencia con disfrute de sueldo	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. 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.	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>Evidencia:  Matriz de análisis  Análisis FODA  Plan Estratégico</p>	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</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>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</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 turismo, para incentivar el turismo local.</p> <p>Evidencias:  Plan Estratégico Institucional  POA  Estrategia multidesestino  Programa de fomento al turismo  Turismo comunitario sostenible  Plan nacional de gestión de playas</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>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. Evidencias: Presupuesto alineado Proyecto construcción malecón y centro histórico Puerto Plata Proyecto Ciudad Colonial</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Hemos involucrado a nuestros grupos de interés en nuestro sistema de gestión realizando consultas, socializando los diferentes Planes de Ordenamiento Territorial Turístico. Evidencias: Minutas Listado de reuniones Firmas de acuerdos Fotografías</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Mantenemos relaciones proactivas y periódicas políticas con las diferentes 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. Evidencias:</p>	

	<p>Acuerdos con MIREX  Acuerdos con Medio Ambiente  Acuerdos con el Ayuntamiento Distrito Nacional  Acuerdos con el Ministerio de Salud Publica  Acuerdos con el Ministerio de Cultura  Acuerdos con el PRODOMINICANA</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>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, Gif shop, agencias de viajes entre otros.  Acuerdos con los Ayuntamientos  Acuerdo con Medio Ambiente  Comité de Trabajo  Carta de Solicitud de apoyo</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales como Asociación de Constructores y Promotores 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:</p>	

	Invitaciones a participar Minutas Fotos Registro de participantes	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	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. Evidencias: Página WEB Redes Sociales Lista de asistencia a los talleres Brochure Informativo Fotografías	
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		La institución no ha realizado promoción de los productos y servicios que ofrece dirigida a los grupos de interés.

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

<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 los grupos de interés relevante. También se Identifican de necesidades en los grupos de interés, clúster, etc., para ejecución de un Plan de desarrollo y seguimiento.</p> <p><b>Evidencias</b>  Planes Estratégicos Turísticos.  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><b>Evidencia:</b>  Planes de Ordenamiento Territorial Turístico (POTT)  Lineamientos de desarrollo Turísticos.  Minutas de Reunión  Fotos  Registro de participantes  Monitoreo con indicadores del Grupo del Interés por Viceministerio Tecnico.:  <a href="https://ocupacion.mitur.gob.do/">https://ocupacion.mitur.gob.do/</a>  <a href="https://situr.mitur.gob.do/estadisticas/ocupacion-hotelera/">https://situr.mitur.gob.do/estadisticas/ocupacion-hotelera/</a></p>	<p>No 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 de forma sistemática las diferentes informaciones relevantes de variables económicas.</p> <p><b>Evidencias</b> 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 Matriz de seguimiento POA Matriz de seguimiento Plan de Mejora Institucional.</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>Hemos realizado un autodiagnóstico institucional con la metodología CAF en el 2005, 2016, 2019,2020 y 2021.</p> <p>Evidencia Autodiagnóstico 2005 Autodiagnóstico 2016, 2019,2020y 2021</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>Traducimos la misión y visión a objetivos estratégicos definidos en el PEI en objetivos operativos.  <b>Evidencias</b>                      POA                      PEI</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>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.  <b>Evidencias</b>                      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>Evaluamos las tareas existentes en cuando a los efectos conseguidos en la sociedad a través del Plan de Monitoreo de PFTCC, Monitoreo de Buenas Prácticas e Impactos de Turismo Comunitario Sostenible.  <b>Evidencias</b>                      Unidad de Monitoreo PFTCC-Informes Mensuales de Monitoreo del Territorio Región Norte TCS.</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.  <b>Evidencias</b>                      Presupuesto</p>	

	Plan de compras Plan de capacitación Inventario de activo fijo	
5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	La institución equilibra las tareas y los recursos alineando los Acuerdos de Desempeño al POA. Evidencias Acuerdos de Desempeño POA	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	La institución cuenta con políticas para el control del cuidado y protección del medio ambiente. Además, 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 Evidencias: Manual del Sistema de Control Interno del MITUR Convocatoria a los talleres Registro de asistencia	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	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	

	<p>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>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>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>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>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>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>En el portal institucional se publicó el PEI 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.</p> <p>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>Contamos con una matriz de seguimiento del POA que se actualiza trimestralmente con todas las unidades. <b>Evidencias:</b> Matriz de seguimiento del POA</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>Contamos con un PEI actualizado tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. La tramitación en línea de los servicios de Empresas y servicios y CONFOTUR nos permite medir en tiempo real el rendimiento de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia:</b> PEI Análisis de las expectativas de los grupos de interés.</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 un PEI actualizado tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés. <b>Evidencia:</b> PEI Análisis de las expectativas de los grupos de interés. <a href="https://licencias.mitur.gob.do/">https://licencias.mitur.gob.do/</a> <a href="https://confotur.mitur.gob.do/">https://confotur.mitur.gob.do/</a></p>	

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

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

	<p>sector turismo. Tales como el Programa Turismo Comunitario de la JICA. Capacitaciones especializadas a colaboradores de las distintas OGDs. Hemos realizado una propuesta para la creación de una Dirección para gestión de la innovación. Además hemos implementado la prestación de servicios a través del sitio web <a href="https://one.mitur.gob.do/">https://one.mitur.gob.do/</a> donde el ciudadano tiene todos los servicios del ministerio en línea.</p> <p><b>Evidencia:</b> Propuesta de la estructura Fotos Minutas Acuerdo con la Agencia Internacional de Cooperación Japonesa</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. Debatir 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.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos Ventanilla Única de Inversión (de PRODOMINCANA) Acuerdos Ventanilla Única de Licencias de Construcción Asistencia a reuniones del Proyecto República Digital</p>	<p>No se evidencia que esto se haga sistemáticamente de manera interna.</p>

	Reuniones Técnicas con OPTIC para Automatización de Servicios DPP y E&S de 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.).	Se elaboró un programa basado en tres ejes a la innovación en el sector turismo. Tales como el Programa Recuperación del Turismo del País post COVID con la JICA y OMT. Creación de nuevos proyectos con la GIZ. <b>Evidencia:</b> Acuerdo con la Agencia Internacional de Cooperación Japonesa Y La Organización Mundial del Turismo OMT Carta de confirmación de proyecto.	
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. el manejo de los servicios del VM técnico: <b>Evidencia:</b> Sitio Web DPP-MITUR.GOV.DO / <a href="https://licencias.mitur.gob.do/">https://licencias.mitur.gob.do/</a> <a href="https://confotur.mitur.gob.do/">https://confotur.mitur.gob.do/</a>	

--	--	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>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. Evidencias: Planificación de recursos humanos enviada al MAP. Remisión de necesidades de personal (oficio) Estructura Organizativa Estructura de cargo</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>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>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>Contamos con la descripción de puestos, la cual utilizamos para el reclutamiento y selección del personal, aplicamos concursos internos y externos, implementamos la 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>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</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>No hemos socializado la Política de Promoción</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>Basado en los resultados de las Evaluaciones del Desempeño, entregamos el Bono de Desempeño a los servidores de carrera y</p>	

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>entregamos un incentivo a todo el personal, basado en el logro de los objetivos de la organización. Se han diseñado programas de reconocimiento al mérito y reconocimiento al liderazgo que premian los mejores colaboradores en cada grupo. Evidencias: Bono por desempeño Incentivo por logro de objetivo Programas de reconocimiento y reconocimiento al liderazgo.</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>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 para elaborar el Plan de Capacitación para desarrollar nuestros colaboradores. Evidencias: Plan de Capacitación Anual Manual de Cargos Resultado de las Evaluaciones</p>	<p>El manual de cargos no incluye competencias.</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>Capacitamos al personal para el desarrollo y funcionamiento de los servicios en línea y la administración electrónica dándoles entrenamientos en Excel avanzado, entre otros. Evidencias: En el primer semestre del año se han ofrecido talleres de Excel, office y dynamics a los usuarios según requerimientos del puesto.</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>Gestionamos el proceso de selección con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, contando con un personal extranjero,</p>	

	<p>diferentes religiones, genero, orientación sexual, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Contratación de personal con discapacidad</p> <p>Estadística de segregación por genero del personal.</p> <p>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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Identificamos las capacidades de los servidores por medio de las Evaluaciones del Desempeño. Apoyamos la expansión de conocimientos y habilidades de sus servidores mediante formularios de Detección de Necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formularios de Detección de Necesidades.</p> <p>Comunicaciones.</p> <p>Evaluaciones del Desempeño</p>	<p>No contamos con 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. Tenemos un programa de formación para que nuestros colaboradores conozcan los principales puntos turísticos del país de modo que puedan ser embajadores del turismo.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Formularios de Detección de Necesidades.  Plan de Capacitación.  Registros de Asistencia.  Programa de formación integral del talento humano  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.  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.  Evidencias:  Registro de Participantes.  Convocatorias.  Certificados de Participación.</p>	<p>No contamos con una política para el Desarrollo de Habilidades Gerenciales dirigida a los líderes de la organización.</p>
<p>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).</p>	<p>Acompañamos a los servidores con la inducción a la Función Pública, la Inducción a la Institución. Acompañamos a los colaboradores con un psicólogo que ofrece apoyo emocional en la institución.  Evidencias:  Manual de la Inducción.  Registros de consultas psicológicas semanal.  Talleres de salud mental.</p>	

<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Designaciones. Nómina de servidores.</p>	<p>No contamos con una política que promueva la movilidad interna y externa.</p>
<p>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).</p>	<p>Realizamos formaciones por medios electrónicos. En el primer semestre del año se han ofrecido cursos de Excel, charlas virtuales de la ley de función pública, talleres de evaluación del desempeño, Office 365, entre otros.</p> <p>Evidencias: Listados de asistencia Invitación a los talleres</p>	
<p>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.</p>	<p>Contamos con un plan de formación institucional que contempla conflictos de interés y ética. Se realiza la charla de ética de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia Plan de Capacitación Anual</p>	
<p>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.</p>	<p>En la política de capacitación se contempla la evaluación de la efectividad de la capacitación aplicable posterior a la capacitación.</p> <p>Evidencias: Formulario de evaluación de la capacitación.</p>	<p>No se evidencia que se realice un análisis de costo beneficio que mida el impacto de los programas de formación.</p>
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		<p>No se evidencia que se revisen la necesidad de promover carreras para las mujeres.</p>

**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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>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 Servicios y Productos, Comité de Ética). Se ha creado el programa tomémonos un café diseñado para crear un espacio para que los colaboradores puedan expresarse</p> <p>Evidencias: Programa tomémonos un café Resoluciones de los comité</p>	
<p>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)).</p>	<p>Estimulamos la creatividad de los servidores mediante concursos enfocados en el desarrollo Institucional: Concurso para promover los valores institucionales. Existen buzones de sugerencias en cada piso de la institución, administrados por la comisión de ética y un participante de calidad y de recursos humanos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias. Participantes. Registro de Asistencia Circulares. Fotos. Procedimiento de apertura de buzones.</p>	
<p>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.</p>	<p>Esta conformada la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones Elecciones</p>	

	Acta Constitutiva de Conformación de la Asociación de Servidores Públicos Sello Gomígrafo Solicitud Apertura de cuenta Bancaria	
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 2020, los resultados fueron socializados y el plan de mejora se encuentra en ejecución. 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. Informe recibido del MAP. Evidencias cargadas en el Portal de SISMAP.	
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.	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. Evidencias: Comunicaciones y Correos.	

	Buzones debidamente instalados, en cada piso del ministerio. Comité de apertura de buzones creado.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	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. Se está creando el comité de seguridad, se solicitó la colaboración del IDOPPRIL para asesoría y acompañamiento. Evidencias: Circulares. Informe del IDOPPRIL Registro de Asistencia Fotos y Publicaciones en las Redes Evidencias cargadas en el Portal del SISMAP.	
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 cuestiones de organización y formación.	El Ministerio de Turismo da cumplimiento al Reglamento 523-09 de la Ley 41-08 de función pública. Se dan las facilidades a los padres que deben llevar a sus hijos al médico y a terapias especiales, 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 creó un programa de bienestar y balance vida familia que contempla todas las condiciones para crear armonía entre la vida laboral y personal Evidencias: Comunicaciones. Programas de bienestar y balance vida-familia. Relación de Beneficiarios Registro de Asistencia	

	<p>Las Rutas de Transporte.          Contrato Suplidor 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.          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 los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Se crearon los programas de reconocimiento al mérito y al liderazgo, programas de bienestar y balance vida-familia, para proporcionar beneficios no monetarios y que tengan un impacto en la vida personal, a modo de apoyo a los colaboradores de acuerdo con sus necesidades. Se ha creado un programa de formación integral para incentivar la identificación de las personas con la institución y la integración a modo de aumentar el bienestar laboral.          Evidencias:          Comunicaciones.          Programas          Actividades de responsabilidad social          Relación de Beneficiarios.          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**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	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. 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 Acuerdo con el Banco Central Acuerdo con OMT Acuerdo SICA Acuerdo CATA	
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.	Hemos firmado acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones como Ayuntamientos, el INTRANT, Gobernaciones, Cluster Turísticos Asociaciones Turísticas e Instituciones del Estado. A través del Viceministerio de Cooperación Internacional hemos firmado el acuerdo de colaboración SUR-SUR para triangular iniciativas multilaterales para	No se evidencia estudios que se incluya aspectos de la responsabilidad social en todos los acuerdos.

	<p>fomentar el turismo de la región de América Latina y el Caribe.</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  Acuerdo SUR-SUR</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Fomentamos y desarrollamos colaboraciones especializadas y hemos implementados proyectos en conjunto como el acuerdo con el CEI-RD (PRODOMINICANA) para la promoción de la marca país. Además, hemos desarrollado acuerdos de colaboración especializada para el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la estrategia nacional de desarrollo, con varios ministerios como Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Cultura, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo y el Ministerio de Industria y Comercio.</p> <p>Evidencias:  Acuerdo MITUR- CEI-RD (PRODOMINICANA)  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 un monitoreo constante del desarrollo de los acuerdos firmados por el Ministerio como parte del PDM. Además, realizamos reuniones periódicas entre las</p>	

	<p>instituciones involucradas como mesa de coordinación técnica.</p> <p>Evidencia: Informe PDM Informe CCC 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> <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</p>	

<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Hemos desarrollado un Benchlearning con el Ministerio de Administración Pública en la que comparten sus experiencias y buenas prácticas en la que participaron la Dirección de Calidad Interna y la Dirección Nacional del Premio Nacional a la Calidad. Además, hemos confirmado nuestra participación en el encuentro para el Intercambio de Experiencia de Promoción de Centro América y Republica Dominicana del CATA. Evidencias: Mail de convocatoria, minuta de reunión. Invitación Encuentro CATA</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Todos los procesos de contratación de la Institución 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</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>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. Redes sociales como Instagram, Tweeter,</p>	

	<p>Facebook, Páginas web de las distintas oficinas regionales.</p> <p>Evidencias: La página institucional  La página del DPP  La página de transparencia  La carta compromiso  Redes sociales del Ministerio  Página web de las Oficinas Regionales.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Hemos apoyado a la construcción de alianzas con ciudadanos y agrupaciones 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.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:  Vistas Públicas</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos 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. Además, realizamos vistas públicas para levantar opiniones de los diferentes actores</p>	

	<p>locales donde se pretende desarrollar los proyectos de infraestructuras turísticas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Presentaciones de vistas públicas</p> <p>Minutas de las reuniones de vistas públicas</p> <p>Buzones de sugerencias</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Publicación de llamado a concurso público.</p> <p>Llamado a Licitación</p> <p>Publicación de la nomina</p> <p>Publicación de las memorias anuales</p> <p>Publicación de todos los planes de Ordenamiento Territorial turístico</p> <p>publicación de las ordenanzas que regulan el destino.</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 División de Gestión de la Calidad y en los Buzones de sugerencias. También a través de la integración de las opiniones de los diferentes actores locales en el diseño de los Proyectos de Infraestructura turística, planes de ordenamiento.</p> <p>Evidencias</p> <p>Minutas de las vistas públicas</p> <p>Formulario de Encuesta de Satisfacción</p> <p>Buzones de Sugerencias y Quejas</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles,</p>	<p>Actualmente nos encontramos en proceso de actualización de nuestra primera versión de la Carta Compromiso Ciudadano.</p>	

incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Evidencia Solicitud de asistencia técnica para la elaboración de la segunda versión de la Carta Compromiso	
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.	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 y a través de los buzones instalados en nuestras oficinas. Evidencias Vistas Públicas Plan estratégico Buzones de sugerencias	

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La gestión Financiera se encuentra alineada a los objetivos estratégicos institucionales contenidos en nuestro POA de forma eficaz, eficiente y transparente. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Presupuesto Institucional aprobado.</li> <li>• Informe de ejecución presupuestaria</li> <li>• Informe de ingresos y gastos operativos DIGECOG</li> </ul>	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	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	

	<p>avés de Políticas y Procedimientos de control para el área financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Análisis y Valoración de Riesgo Institucional.</li> <li>• Políticas y Procedimientos área Financiera.</li> </ul>	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>Las operaciones financieras ejecutadas son presentadas a través de los portales de transparencias institucionales a través de reportes 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"> <li>• Portal <a href="http://www.dgc.gob.do">www.dgc.gob.do</a>(Oficina de Acceso a la Información, portal transparencias reportes Financieros)</li> <li>• SIGEF( Ejecuciones presupuestarias, relación de Activos Fijos, Plan anual de compras, Procesos diarios de Compras)</li> <li>• Página WEB MITUR Oficina de Acceso de Información, OAI, Portal de Transparencias, Reportes Financieros, Nomina de Pagos</li> </ul>	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>La institución cumple con las normativas del sistema de Administración Financiera del Estado (SAFE), 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"> <li>• Sistema de Administración Financiera(SIGEF)</li> <li>• Sistema de Monitoreo de la Administración Pública(SISMAP)</li> <li>• Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB)</li> </ul>	
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>A través del Ministerio de Hacienda en coordinación con DIGEPRES se elabora el presupuesto físico y por resultados y se coordina a través del módulo del SIGEF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular emitida por el Ministerio de Hacienda.</li> <li>• Invitaciones y Correos para los talleres preelaboración presupuestarios.</li> <li>• Informes de Presupuesto elaborados por programas</li> <li>• Presupuesto final aprobado.</li> </ul>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<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"> <li>• Estructura Orgánica Aprobada</li> <li>• Manual de Funciones Viceministerio Administrativo-Financiero</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Manual del Sistema de Control Interno Institucional, NOBACI, Ley 10-07</li> </ul>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>La institución fundamenta la necesidad de inversión, mediante análisis lógico costo –beneficio y el análisis de aplicación de los objetivos y metas definidos en el Plan estratégico Institucional</p>	

	<p>2018-2021, las metas presidenciales 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"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Ley END 2030</li> <li>• Ley 10-07, NOBACI</li> <li>• Oficina de Acceso a la Información (OAI) portal Transparencias</li> <li>• Informes estadísticos Banco Central</li> </ul>	
<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 resultados, por renglón y programa, con los documentos de soportes necesarios que sustentan el objetivo logrado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de ejecución presupuestaria</li> <li>• Informes estadísticos Banco Central</li> <li>• Presupuesto Físico por Programas y objetivos</li> <li>• Memoria Institucional</li> </ul>	

**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>Se han desarrollado sistema de gestión, almacenamiento y evaluación de la información. Además, se ha solicitado proyecto para implementación de mesas de entrada y gestión de documentos  <b>Evidencia:</b>  *Sistema DPP online  *ONE MITUR</p>	
<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada usada eficazmente y almacenada.  <i>Evidencias</i>  Reporte de tramites del Sistema DPP ONLINE.  Informes de Buzones de sugerencias  Reporte de solicitudes de licencias y otros servicios otorgados por el Ministerio de Turismo, para operar como proveedor de servicios turísticos.  Reporte de trámites para aprobación de proyectos (CONFORTUR)</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>Controlamos la información a través de minutas e informes, Sistema de Correspondencia.  Evidencia  Minutas de reuniones  Sistema de Correspondencia</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 relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Tenemos canales de difusión de la información a toda la organización, asegurando que todos los empleados tengan acceso a la información.  Evidencias  Correo institucional</p>	

	Murales Boletín MITUR	
5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).		No aseguramos un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización.
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.	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	No se evidencia que se garantice el acceso y el intercambio de información tomando en consideración las necesidades específicas de los grupos de interés
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.		No garantizamos que se retenga dentro de la organización la información y el conocimiento en caso de que los empleados dejen la organización.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	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	
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.	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. <b>Evidencia:</b>	No se hacen evaluaciones de la relación costo-efectividad

	<p>Informe técnico de tecnología  Pliego de condiciones: Licitaciones públicas  Solicitudes de requerimientos de usuarios  Informe Comité Estratégico TIC</p>	
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>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 Carnetización y Portal Institucional. Evidencia: · Equipos Informáticos · Infraestructura tecnológica. ·</p>	

	POA TI · PEI · Sistemas Implementados · Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral	
✓ La gestión de proyectos y tareas	Recomendaciones técnicas · Desarrollo de Aplicaciones · POA TIC, · Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral · Adquisiciones de Compras	
✓ La gestión del conocimiento	Mesa de Ayuda, Capacitaciones , Manuales de usuarios, Cursos personal TI, Recomendaciones técnicas	
✓ Las actividades formativas y de mejora	Manual usuario, capacitaciones Personal TIC, Recomendaciones técnicas	
✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	Asistencia a Reuniones y talleres.	
✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.	· Recomendaciones Técnicas, · Solicitudes de Adquisiciones de equipos tecnológicos · Solicitudes de Mantenimiento y Renovación de Software · POA TIC · Seguimiento Matriz POA TIC y Evidencias Trimestral	
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.	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. 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 Sistema de evaluación del desempeño	No se evidencia la implementación de suficientes proyectos de infraestructura tecnológica para asegurar eficiencia en el uso de las tecnologías en toda la institución.
6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online	Adoptamos las normas de las OPTIC como marco de trabajo de las TICs, para ofrecer	

<p>inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>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 EI. o Sistema DPP</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>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.</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>Dentro de las buenas prácticas de la organización se cuenta con el reciclaje de cartuchos de impresión, impresiones a doble cara, disminución del consumo energético gracias a la optimización de la infraestructura tecnológica para lograr un menor consumo. Todos los equipos tecnológicos son</p>	

	<p>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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 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"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Plan estratégico Institucional</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• Informes Buzón de Quejas y Sugerencias</li> </ul>	
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>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"> <li>• PEI</li> <li>• POA Anual</li> <li>• Fotos de Infraestructura.</li> </ul>	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	<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"> <li>• POA Servicios Generales</li> <li>• Informes mensuales de supervisión Limpieza</li> <li>• Evaluación de Desempeño Encargados y Supervisores unidades de Mantenimiento y Limpieza.</li> </ul>	
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se cuenta con una flota vehicular que 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</p>	

	garantizar servicios eléctricos adecuados y satisfactorios a las demandas de los empleados.	
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>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"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Fotografías de las Instalaciones.</li> </ul>	
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>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"> <li>• Informe de Inventario Físico de Activos</li> <li>• Informe de Descargo de Activos Fijos.</li> <li>• Informes de Mobiliarios sujeto a Reparación.</li> </ul>	
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	<p>Contamos con un dispensario médico disponible para brindar un servicio a la comunidad.</p> <p>Evidencia 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	En el Ministerio de Turismo estamos en proceso de identificación, descripción y documentación de los procesos de las diferentes unidades organizativas y se cuenta además con el mapa de dichos procesos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"><li>• Borrador Manual de Procesos y Procedimientos elaborados.</li><li>• Mapa de Procesos</li></ul>	No contamos con un Manual de Procesos y Procedimientos aprobado.
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	Las responsabilidades están identificadas y asignadas, de acuerdo con las unidades organizativas que correspondan y los responsables de cada proceso. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"><li>• Formularios firmados por los responsables del proceso.</li></ul>	
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	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. En proceso de elaboración el módulo de gestión para matriz de valoración de los riesgos institucionales.  Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR aprobada por la MAE.</li> </ul>	
4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	<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"> <li>• Borrador Manual de Procesos y Procedimientos</li> </ul>	
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>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"> <li>• Formulario de levantamiento de procesos.</li> <li>• Buzones de sugerencias</li> <li>• Oficina de acceso a la información (OAI).</li> </ul>	
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>Los recursos que utilizamos para consecución de los procesos son humanos, financieros, tecnológicos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama Institucional</li> <li>• División de Desarrollo organizacional.</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<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"> <li>• Borrador Manual de Procesos y Procedimientos.</li> </ul>	
<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>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"> <li>• Plan Estratégico Institucional MITUR y Plan Operativo 2018-2021.</li> <li>• Carta Compromiso</li> <li>• Evaluaciones de Desempeño.</li> </ul>	
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>La unidad de Tecnología de la Información y Comunicación realiza monitoreo en los procesos de la organización para evaluar eficiencia, calidad y satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción de usuarios.</li> <li>• Formularios de certificación de servicios completado y firmado por el usuario final.</li> </ul>	
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>Realizamos una sección de benchlearning con el Ministerio de Administración Pública y nos encontramos en la organización de otro a través de la Agencia de Promoción para Centroamérica y República Dominicana (CATA) a realizarse en el mes de julio de 2021.</p> <p>Evidencias Invitación</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	<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"> <li>• Carta Compromiso MITUR</li> <li>• Página WEB MITUR</li> </ul>	
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>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"> <li>• Buzón de Quejas y Sugerencias. Vía físico o virtual a través del correo</li> </ul>	

	<p><a href="mailto:buzondequejasysugerencias@mitur.gob.do">buzondequejasysugerencias@mitur.gob.do</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario en línea a través de la Pagina WEB.</li> <li>• Línea 311.</li> <li>• Oficina de Acceso a la Información (OAI).</li> </ul>	
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.	<p>Actualmente nos encontramos en proceso de elaboración del Manual de Cambio de Roles, en proceso de revisión para aplicación.</p> <p>Evidencias Borrador Manual de cambio de roles</p>	
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, así como con la plataforma de inteligencia turística <a href="http://www.onemitur.gob.do">www.onemitur.gob.do</a></p> <p>Evidencias DPP-MITUR.GOB.DO Onemitur.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</p>	

	<p>mantenemos informados a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB Institucional.</li> <li>• Redes sociales institucionales</li> </ul>	
<p>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 de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Además de que contamos con el horario regular es de 8 a 4pm de la tarde, la institución dispone para fines informativos, recepción de documentación horario hasta 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"> <li>• Servicios en línea de DPP</li> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Acceso vía la Central Telefónica.</li> <li>• Acceso personalizado vía la recepción del MITUR.</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<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"> <li>• Carta Compromiso MITUR</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<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"> <li>• Carta Compromiso MITUR</li> </ul>	
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> <p>Evidencias: Ley 158-01</p>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Existencia de herramienta <a href="http://www.onemitur.gob.do">www.onemitur.gob.do</a> así como un sistema de recolección de datos con principales prestadores de servicios turísticos (Aeropuertos, hoteles). Además, estamos en proceso de integración a la plataforma las agencias de viajes y Tour Operadores.</p> <p>Evidencias: <a href="http://www.onemitur.gob.do">www.onemitur.gob.do</a> Proyecto Integración agencia de viajes y tour operadores.</p>	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>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.</p> <p>Evidencias Minutas Registro de Participantes Fotos Comunicaciones</p>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Hemos desarrollado reuniones de trabajo en el marco de Republica Digital y Ventanilla única de licencias de construcción. Evidencia Minutas Registro de participantes Fotos</p>	
<p>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).</p>		<p>No se evidencia que se creen las condiciones para crear procesos inter-organizacionales.</p>
<p>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).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad.</li> <li>• Equipo Evaluación CAF</li> <li>• Equipo revisión Estructura Organizativa.</li> </ul>	

## 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
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).	A través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana medimos la percepción de los ciudadanos clientes sobre la imagen global de la organización y su reputación Evidencia Informe de resultados de la encuesta	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.		No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes sobre la 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.).	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. Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	Mediante la encuesta de satisfacción se mide la percepción de la transparencia en el servicio. Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción.	
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.).	A través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana medimos la percepción de los ciudadanos clientes sobre lo productos y servicios Evidencia Informe de resultados de la encuesta	
6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes		No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la diferenciación de los

(género, edad, etc.).		servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes
7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	Mediante la encuesta de satisfacción se mide el nivel de claridad y completitud de las informaciones sobre requerimientos. Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción.	
8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	Mediante la encuesta de satisfacción se mide el nivel en que los ciudadanos clientes reciben correctamente las informaciones sobre los servicios ofrecidos. Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción.	
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.		No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Mediante la encuesta de satisfacción se mide el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. Evidencias: Formulario de encuesta de satisfacción	

## 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 el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia medición de grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Se elabora periódicamente un informe de resultados de las encuestas del buzón de sugerencias. Evidencias: Informes del buzón de sugerencias	

3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		No se evidencia medición de cumplimiento de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.		No se evidencia medición del alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	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 el Directorio de Servicios Públicos. Además, actualmente nos encontramos en proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) donde disponemos de informaciones precisas sobre los horarios de atención de cada uno de nuestros servicios y departamentos. Evidencias: Portal web institucional de MITUR Directorio de Servicios Públicos Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	En el portal web institucional de MITUR. También, nos encontramos en proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) donde disponemos de informaciones precisas sobre los tiempos para la prestación de cada servicio.	

	Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	
3. Costo de los servicios.	En el portal web institucional de MITUR, en el Directorio de Servicios Públicos y en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual estamos actualizando, disponemos de informaciones precisas sobre los costos de cada uno de los servicios ofrecidos. Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano, que actualmente estamos actualizando, disponemos de informaciones precisas sobre responsabilidad de gestión de los servicios ofrecidos. Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Disponemos de varios canales de información al ciudadano cliente para cada uno de nuestros servicios: presencial, telefónico, en línea. Evidencias: Fotos de áreas de recepción e información. Fotos de personal de central telefónica Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al ciudadano	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	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. Evidencias: Oficina de Libre Acceso Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	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. Evidencias: PEI Y POA 2018-2021 disponible en la web institucional de MITUR	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.		No se evidencia medición de alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	A través de los informes al Comité de Calidad MITUR se mide el número y tiempo de procesamiento de quejas. Evidencias Informes	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.		No se evidencia medición de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Hemos realizado levantamientos de los niveles de cumplimiento de los estándares de servicios	

	a los fines de elaboración y revisión de la carta compromiso Evidencia: Carta Compromiso	
--	--	--

### **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	El Ministerio de Turismo cuenta con los buzones de sugerencias internos, así como Encuesta de clima, 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. Evidencias: Informe de Resultados de Clima organizacional 2020.	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En los talleres de inducción se recalca la parte de la misión, visión y valores, los carnets de todos los colaboradores lo tienen impreso en la parte de atrás. Los supervisores nos proporcionan las informaciones necesarias para tomar decisiones en el desempeño de nuestro trabajo y el cumplimiento de las metas. Los	

	<p>servidores se sienten identificados con la Misión, Visión y Valores de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de resultados de Clima Organizacional.</p> <p>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:</p> <p>Comunicaciones.</p> <p>Reuniones y Conversatorios.</p> <p>Relación de Participantes.</p> <p>Fotos y Reporte en la Red.</p> <p>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 los servidores de emitir sus opiniones y desacuerdos sobre actos de corrupción o fuera de las normativas del Manual de Ética. Cada colaborador que ingresa debe firmar acuerdos de confidencialidad y de conflicto de intereses.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe del Clima Organizacional.</p> <p>Encuesta de la Comisión de Ética.</p>	

	<p>Relación de Participantes. Afiches. Folletos. Acuerdos firmados</p>	
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	<p>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. Con el programa tomémosnos un café, para escuchar los colaboradores y preparar planes de acción según aplique. Evidencias: Encuestas. Fotos de reuniones de tomémosnos un café. Invitaciones a la sesión.</p>	
6. La responsabilidad social de la organización.	<p>Hemos realizado limpieza de playas, tenemos en funcionamiento un punto de vacunación al que puede asistir toda la ciudadanía. Convocatorias. Circulares. Informes. Reportes de vacunados Fotos</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Los Directivos y Encargados de este Ministerio de Turismo se encuentran empoderados y comprometidos con la eficiencia y la transparencia y un personal capacitado. Todos realizan acuerdos de desempeño con sus equipos y deben supervisar la ejecución y cumplimiento de las metas.</p>	

	Evidencias: Acuerdos de desempeño	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Los servidores de este Ministerio de Turismo conocen la normativa aplicada en el trabajo (Procedimientos, Procesos, entre otros). Evidencias: Manuales de procedimientos de las diferentes áreas de la institución.	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Aplicamos al 100% de los servidores el Sistema de Evaluación por Desempeño. Evidencias: Resultados de los Acuerdos de Desempeño enviados al Ministerio de Administración Pública (MAP).	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Existen programas de reconocimiento y de liderazgo, que premian el esfuerzo y buen desempeño. Evidencias: Programas de reconocimiento	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La innovación es una competencia que se premia dentro del programa de reconocimiento. Evidencias: Programa de reconocimiento	

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Los servidores opinan que en la institución se realizan acciones para mejorar la cultura organizacional. Evidencias:	

	Informe de Resultado de Clima Organizacional.	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).	Se ha creado un programa de balance de la vida personal y laboral para ofrecer mejores condiciones y contribuir con la armonía entre la vida personal y laboral. Evidencias: Programa balance vida-trabajo	
3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	En la institución se respetan los derechos de los colaboradores y la igualdad de oportunidades. Evidencias: Beneficios para todos sin excepción. Catálogo de beneficios.	
4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	Las condiciones de trabajo se mejoran constantemente, de acuerdo con las necesidades y condiciones laborales de los servidores, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre la limpieza y seguridad. Se solicitó la colaboración del IDOPPRIL para mejorar las condiciones de trabajo. Evidencias: Oficio de solicitud Informe del IDOPPRIL	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	En el Ministerio de Turismo se realizan Concursos Internos y Externos para la incorporación al Sistema de Carrera por Competencias. Evidencias:	

	Expediente de concursos realizados en el 2021	
2. Motivación y empoderamiento.	Se realizan actividades de motivación por medio del apoyo, integración, responsabilidad social y reconocimientos. Evidencias: Programas Fotos Listados de participantes	No se observan actividades de incentivo al emprendimiento.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	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 mejoran 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. La capacitación es evaluada en eficiencia, logística, contenido e instructor. Evidencias: Matriz de Capacitación. Política de capacitación Relación de Participantes. Certificados. Evidencias subidas al SISMAP. Comunicaciones. Fotos. Publicación en las Redes.	

## SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	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 23.38%. Evidencias: Informe de Absentismo. Informe de Índice de Rotación. Evidencias Subidas a SISMAP.	
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).	El 84% de los servidores expresaron sentirse en el mejor lugar para trabajar. Evidencias: Informe de la encuesta de clima.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	En el Ministerio de Turismo se realizaron las evaluaciones correspondientes al personal donde se evaluaron 852 servidores y más del 70% superó el mayor puntaje en sus evaluaciones. Evidencias: Resultado Evaluación del Desempeño por Competencias enviado al Ministerio de Administración Pública (MAP). Evidencias subidas al SISMAP.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	En el Ministerio de Turismo contamos con evaluaciones de satisfacción de las actividades de Capacitación y en encuesta de Clima Organizacional, donde los colaboradores expresan sus opiniones sobre los planes de mejoras para las venideras capacitaciones en beneficio de ellos y de la institución. El 83.51% de los colaboradores según la encuesta de	

	clima del 2020, opina que puede impulsar cambios innovadores en su área para mejorar. Evidencias: Informe encuesta de clima 2020.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Los servidores del Ministerio de Turismo, utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios. El 98.51% opina que utiliza eficientemente las tecnologías para mejorar los procesos, trámites y servicios. Evidencias: Informe de Resultado de Clima organizacional año 2020.	
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).	Se evidencia que realizamos actividades de formación entre ellas están (Charlas, Cursos, Talleres, Conferencias, Entrenamientos, Diplomados) Se llevan los registros y estadísticas de estas, así como de los recursos presupuestales. El 86% de los colaboradores afirma que aplica la capacitación que recibe para mejorar su trabajo. Evidencias: Registro de Capacitaciones. Relación de Participantes. Plan de Capacitación. Informe de encuesta de clima organizacional 2020.	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).	Las quejas que son recibidas en la Oficina de 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. Evidencias: Remisión de informes con los resultados.	

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se realizaron varios reconocimientos de equipos de trabajo a través del Proyecto Resaltando Nuestros Valores. Evidencias: Relación de Participantes Reconocimientos Premiaciones Fotos</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>No existen dilemas éticos reportados.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>En los últimos 6 meses, se realizaron dos actividades relacionadas con la responsabilidad social (Operativo de limpieza de playas en Guayacanes) donde participaron 50 empleados. Se gestionó la colocación de un punto de vacunación COVID-19 en donde se han vacunado mas de dos mil (2000) personas, tanto empleados como familiares y visitantes. 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.		No se evidencia medición percepción de la conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).		No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la reputación de la organización.
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, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).		No se evidencia medición de la percepción ciudadana del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.
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.).		No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre el enfoque hacia cuestiones medioambientales. La gestión energética se puede mejorar la reducción de energía utilizando paneles solares.

<p>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.).</p>		<p>No se evidencia percepción ciudadana sobre el impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.</p>
<p>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).</p>		<p>No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre percepción ciudadana del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local. Realizar encuesta para ejecutar una conferencia sobre las consultas y procesos y tomas de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>
<p>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.).</p>		<p>No evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>
<p>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.).</p>		<p>No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.</p>
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la cobertura mediática recibida relacionada con nuestra responsabilidad social.</p>

## SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).		No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales.
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se evidencia mediciones de la calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Contamos con una Dirección de Comunicaciones en la que se manejan varias redes y actualmente en Instagram de Godominicanrepublic se suben 84 post mensuales estas le dan Marketing al país al elevando los mejores destinos. Comunicación Nacional que le da seguimiento y cobertura a la presencia de la institución en los diferentes medios de comunicación.</p> <p>Evidencia: Carpeta de información de las actividades del Ministerio.</p>	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	Contamos con un fondo de medicamentos y ayuda de gastos médicos para el personal de menores ingresos. Además, desarrollamos jornadas médicas de salud como vacunación contra el COVID-19, programa de	

	<p>acompañamiento psicológico al personal, operativos preventivos contra el COVID-19 con pruebas rápidas.</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>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>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>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>		<p>No se evidencia mediciones del apoyo a proyectos de desarrollo internacional.</p>
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Apoyamos la participación social de nuestros empleados a través de la conformación de equipos deportivos, jornadas de competencia deportivas. (no se está llevando a cabo)</p> <p>Evidencia</p> <p>Fotos</p> <p>Relación de empleados participantes en las actividades deportivas.</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>Desarrollamos Talleres para los Promotores, inversionistas, arquitectos y demás interesados para la tramitación de proyectos en línea. Además, a través del Viceministerio de Cooperación internacional llevamos el registro de la cantidad de Intervenciones en coloquios nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencia</p> <p>Informe ejecutivo semestral del Viceministerio de Cooperación Internacional.</p> <p>Fotos</p>	

	Lista de participantes Convocatoria	
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).	Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de vacunación, jornadas de chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos, Actualmente Se llevo a cabo la jornada de vacunación COVID-19 los empleados totales vacunados 300 de MITUR. Y 2159 empleados Medio Ambiente y Personas externas. Evidencias Relación de participantes.	
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).		No se evidencia medición de los resultados de la medición de la responsabilidad social.

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	En la encuesta realizada por el MAP obtuvimos 97% de satisfacción por los servicios quedando como una de las instituciones mejor valoradas	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Hemos implementado plataforma en línea solamente dedicada al seguimiento de los impactos en el sector a través de su desempeño: <a href="https://situr.mitur.gob.do/">https://situr.mitur.gob.do/</a>	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Implementamos encuestas de Satisfacción Ciudadana para medir la calidad de los servicios. También nos encontramos en proceso de actualización de la CCC Evidencia Formulario de Encuestas Satisfacción	

	Carta Compromiso Ciudadano	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Medimos el grado de cumplimiento de los acuerdos institucionales. Evidencias: Informe de cumplimiento de los acuerdos	
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	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 %.	
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.	<a href="https://situr.mitur.gob.do/">https://situr.mitur.gob.do/</a>	
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	Hemos incorporado la tramitación en línea para los proyectos turístico, lo cual ha incrementado las solicitudes en un 20%. Hemos incorporado tramitación en línea de los procesos de licencias de operación. Hemos incorporado tramitación en línea de los servicios de educación y formación. Evidencias <a href="https://confotur.mitur.gob.do/">https://confotur.mitur.gob.do/</a> <a href="https://licencias.mitur.gob.do/">https://licencias.mitur.gob.do/</a> Documento de logros VMT	

### SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.		No se evidencia medición de las respuestas de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.
b) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de		No se evidencia medición de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos

recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).		disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones
c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Servicios en línea de la mayoría de las áreas prestadoras de servicios: <a href="http://one.mitur.gob.do/">one.mitur.gob.do/</a>	
d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	Con nuevo proceso interno de empresas y servicios, se contará con trazabilidad de todo el proceso de licencias, pudiendo comparar el desempeño (benchmarking o análisis comparativo) entre los diferentes actores del proceso y los servicios. Evidencia: Instructivo EyS.	
e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Se analizan los acuerdos de cooperación / alianzas firmadas con diferentes actores. Evidencia: Reporte acuerdo cooperación	
f) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	Disponemos de un Sistema de correspondencia para la tramitación interna de documentos, sistema para el registro de visitantes. Evidencia: Sistema de Correspondencia Sistema de RRHH	
g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	Informes Auditorías CCC	
h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	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. Evidencias: Fotos Publicaciones	
i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	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>Evidencias:  Reporte Trimestral Remitido por DIGEPRES 2019  Publicaciones en DIGEPRES Página WEB  Reporte Anual Remitido por DIGEPRES 2018</p>	
j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	<p>Aplicamos las mejoras recomendadas a partir de las inspecciones aplicadas por el Departamento de Auditoría Interna de la Contraloría.</p> <p>Evidencias:  Informes Auditorías  Informes Cámara de Cuenta</p>	
k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	<p>Nos acogemos a las compras cumpliendo con las normativas establecidas por la Dirección General de Compras y Contrataciones, lo que nos permite realizar las compras con el proveedor que realice la mejor oferta.</p> <p>SIGOB mide el desempeño y lo encuentra favorable.</p> <p>Evidencias:  Cuadro de mando SIGOB  Licitaciones  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.