



***Ministerio de Turismo***

República Dominicana

**Informe de Auto Evaluación Institucional  
con base en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

Elaborado por:

Jessica Reynoso

Encargada de la División de Gestión de la Calidad

Junio de 2021

## CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1.1. MISIÓN.....	3
1.1.2. VISIÓN.....	3
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	3
1.1.4. BASE LEGAL.....	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1.1.6. SERVICIOS.....	6
1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	8
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	10
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	10
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	11
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	11
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	12
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	12
4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.....	12

## RESUMEN EJECUTIVO.

La Autoevaluación Institucional del MITUR 2021 se realizó utilizando la guía para el Autodiagnóstico CAF, a través de una serie de reuniones de trabajo coordinadas por la División de Gestión de la Calidad, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el Comité de Calidad MITUR. En una primera fase se procedió a hacer balance de nuestra última autoevaluación donde cada miembro de Comité de Calidad revaluó de manera separada nuestros puntos fuertes y áreas de mejora abarcando dicho análisis la organización por área, en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de la autoevaluación, en una segunda fase se realizaron otras series de reuniones para la socialización del análisis realizado por cada miembro del Comité de Calidad llegando a un consenso de manera unánime de los resultados para cada ejemplo de la guía.

### 1. ASPECTOS GENERALES.

#### 1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

##### 1.1.1. MISIÓN.

Asegurar el desarrollo sustentable del turismo de la República Dominicana a través de la implementación de políticas de regulación y promoción.

##### 1.1.2. VISIÓN.

Institución que implementa políticas efectivas para asegurar una oferta turística diversificada, inclusiva y de calidad mundial, que aprovecha sus recursos de forma inteligente para posicionarse como el mejor destino turístico.

##### 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.

Vocación de Servicio	Realizamos con dedicación, disposición y esmero las tareas asignadas.
Integridad	Actuamos apegados a los principios de la ética y la moral.
Responsabilidad	Realizamos nuestra labor con puntualidad y oportunidad, acorde a los compromisos pautados.
Transparencia	Manejamos los recursos con pulcritud y honestidad.

#### 1.1.4.

#### BASE LEGAL.

La actividad turística se inicia formalmente en nuestro país en 1931, cuando se promulga la Ley No. 103 de automóviles para Turistas; sin embargo, es con la promulgación de la Ley No. 4378, del 30 de noviembre de 1934, de Secretarías de Estado, que se implementa un sistema de dirección y organización de las actividades turísticas. Esta labor fue asignada a la Secretaría de Estado de Comunicaciones y Obras Públicas. Luego estas atribuciones fueron traspasadas a la Secretaría de Estado de Comercio, Industria y Trabajo, mediante la Ley No. 1281, de 1937.

En 1946, se promulga la Ley No.1224, mediante la cual se autoriza la venta de Tarjetas de Turismo, como una forma de promover el turismo en el país. Mediante la Ley No. 1919, de 1948, se colocó la Dirección General de Turismo, bajo la dependencia de la Secretaria de Estado de Economía Nacional. En febrero de 1956, mediante el Decreto No. 1489, de las funciones a cargo de las Secretarias de Estado, las funciones relativas al turismo pasan a la Secretaría de Estado de Interior. Posteriormente, en ese mismo año, dichas funciones fueron transferidas a la Secretaría de Estado de Industria y Comercio, mediante el Decreto No. 2306. En 1958, mediante el Decreto No. 3740, se crea la Comisión Nacional de Turismo, adscrita a la Secretaría de Estado de Industria y Comercio.

Con la Ley No. 6004 de 1962 y el Decreto No. 8446 del mismo año, la Dirección General de Turismo pasó a depender de la Corporación de Fomento Industrial de República Dominicana; y también pasan a dicha Corporación los ingresos derivados de la Ley No. 1224 de 1946. En 1969 se promulga la Ley No.541, orgánica de Turismo, que creó la Dirección Nacional de Turismo, dependiendo directamente del Poder Ejecutivo, y le dio la calidad de ser el máximo organismo regulador del sector, eliminando así la anterior Dirección General de Turismo. Con la Ley No. 542, del mismo año, se creó la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo para coordinar la Promoción Turística y Financiamiento, Mejoramiento y Conservación de Empresas Hoteleras y Turísticas en general.

En 1979, la Ley No.84 dispuso que la Dirección Nacional de Turismo e Información fuera elevada a Secretaría de Estado, con el objetivo de tener un organismo rector del sector turístico del más alto nivel, dotado de todos los recursos necesarios para implementar coherente y armónicamente la estrategia oficial para el desarrollo y promoción del turismo, disponiendo también que la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo pasara a ser un organismo adscrito a dicha Secretaría.

Con el interés de clasificar y regular las Empresas Turísticas, en 1984 se dictaron los siguientes reglamentos: el No. 2115, de Clasificación y Normas de Establecimientos Hoteleros; el No. 2116, de Clasificación y Normas de Restaurantes; el No. 2117, para el negocio de Alquiler de Carros; el No. 2118, para el Transporte Terrestre Turístico de Pasajeros; los No. 2119 y 2120, que establecen las Tarifas de Transporte Turístico en Santo Domingo y Puerto Plata, respectivamente; el No. 2121, de la Tarifa de Guías en Santo Domingo; y los No.



#### 1.1.6.

#### SERVICIOS.

- Certificación de Parámetros de diseño
- Certificación de Análisis previo
- Certificación de No objeción a uso de suelo
- Resellado de planos
- Licencias de Operación de Gift Shop como Persona Físicas
- Licencias de Operación de Gif Shop como Persona Moral.
- Renovación de Licencia de operación de Gif Shop como Persona Física.
- Renovación de Licencia de operación de Gif Shop Persona Moral
- Licencia de operación persona moral de Hoteles, aparta-hoteles y demás establecimientos de hospedaje.
- Renovación de licencia de operación persona moral de Hoteles, aparta-hoteles y demás establecimientos de hospedaje
- Licencia de operación persona física de hoteles, aparta-hoteles y demás establecimientos de hospedaje.
- Renovación de licencia de operación persona física de hoteles, aparta-hoteles y demás establecimientos de hospedaje.
- Registro oficial del cambio de ubicación de los establecimientos para personas morales de hoteles, aparta-hoteles, bares, discoteca y restaurantes.
- Registro oficial del cambio de nombre de los establecimientos para personas morales de hoteles, aparta-hoteles, bares, discoteca y restaurantes.
- Registro oficial del cambio de nombre del titular (sociedad) los para personas morales de hoteles, aparta-hoteles, bares, discoteca y restaurantes.
- Licencia de operación persona moral para establecimientos de alimentos y bebidas, restaurantes, cafeterías, bares o discotecas bajo la modalidad turística bajo la modalidad turística.
- Renovación de licencia de operación persona moral para establecimiento de alimentos y bebidas, restaurantes, cafeterías, bares o discotecas bajo la modalidad turística.
- Licencia de operación Centros de Masajes hoteleras Persona Moral bajo la modalidad turística.
- Renovación licencia centros de masajes hoteleras Persona Moral bajo la modalidad turística.
- Licencia de operación persona moral centros de masajes (spa) bajo la modalidad turística.
- Renovación licencia de operación persona moral centros de masajes (spa) bajo la modalidad turística.

- Licencia de operación persona física centros de masajes (spa) bajo la modalidad turística.
- Renovación licencia de operación persona física centros de masajes (spa) bajo la modalidad turística.
- Licencia de operación para Agencia de Viajes Reservas y Pasajes
- Licencia de operación para Tour Operador Receptivo / Emisivo y Local / Domestico
- Licencia de operación para agencia de Viajes Reservas Pasajes, Agencia de Viajes Mayorista y Tour Operador Receptivo/Emisivo y Local/Domestico
- Licencia de operación régimen TIEMPO COMPARTIDO.
- Licencia de operación SUCURSALES Agencia de Viajes Reservas y Pasajes, Agencia de Viajes Mayorista, Tour Operador Local/Domestico y Receptivo/Emisivo
- Cambio de dirección y/o nombre Agencia de Viajes Reservas y Pasajes, Agencia de Viajes Mayorista, Tour Operador Local/Domestico y Receptivo/Emisivo
- Renovación de licencia de operación para AGENCIA DE VIAJES, TOUR OPERADOR, AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA
- Renovación de licencia de operación TIEMPO COMPARTIDO (TIME SHARE)
- Licencia de operación para Zip Line, Canopy y similares
- Licencia de operación para Rancho de Caballos para actividades turísticas.
- Licencia de operación para la actividad de Paseo Turístico
- Licencia de operación para la actividad de Paintball en zona turística.
- Licencia de operación para la actividad de Transporte Marítimo turístico
- Licencia de Operación para la actividad de Deportes Acuáticos
- Licencia de operación para Ultra Ligeros, Globos, Planeadores (Parapente), Paracaídas tirados por Botes (Parasailing).
- Licencia de operación para la actividad de Transporte Marítimo turístico persona física
- Licencia de Operación para la actividad de Deportes Acuáticos Persona Física
- Licencia de operación para Parque Temático
- Licencia de operación de Rancho de Caballo Persona Física
- Renovación licencia de operación Ultraligeros, globos, planeadores (parapente), paracaídas tirados por bote (parasailing)
- Inclusión de unidades de transporte aéreo.
- Renovación Licencia de operación persona física Rancho de Caballos
- Renovación Licencia de operación persona moral Rancho de Caballos
- Renovación Licencia de Operación Paseo Turístico
- Renovación Licencia de Operación Zip Line Canopy y Similares
- Renovación Licencia de Operación Paintball
- Renovación Licencia de operación Deportes Acuáticos Persona Física

- Renovación Licencia de Operación Deportes Acuáticos Persona Mora
- Renovación Transporte Marítimo Persona Física
- Renovación Licencia de operación Transporte Marítimo Persona Moral
- Renovación Licencia de operación Parque Temático
- Inclusión de unidades de transporte marítimo
- Requisitos cambio de domicilio actividad Transporte Marítimo
- Habilitación/ Actualización de guías de turismo.
- Emisión y renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (carnet).
- Supervisión de exámenes aplicados por las escuelas de agencia de viaje.
- Duplicado de carnet de identidad de prestador de servicios turísticos.
- Certificación de prestador de servicios turísticos.
- Sensibilización a las comunidades y politécnicos.
- Resolución de Clasificación Provisional
- Resolución de Clasificación Definitiva
- Resolución de Exoneración
- Resolución de Exención de los derechos de importación en beneficio de instalación hotelera con un mínimo de cinco (5) años de construida.
- Resolución de Exención de las estructura hotelera con un mínimo de quince (15) años de construida.
- Resolución de Clasificación de Empresa operadora de proyectos turísticos clasificados
- Resolución de Transferencia de beneficios
- Resolución de Prórroga
- Modificación de resolución
- Resolución de Clasificación de proyecto de turismo de salud
- Certificación

## 1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

<b>TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS ( 2018-2021)</b>	
<b>1. Eje Estratégico: Planificación y Regulación Efectiva de la actividad turística.</b>	
<b>Objetivo Estratégico: Garantizar el desarrollo sustentable del turismo de la República Dominicana, mediante la planificación, regulación y fiscalización efectiva de la actividad turística.</b>	
<b>Estrategia Derivada</b>	<b>Resultados Esperados</b>



Elaboración de planes de ordenamiento territorial turísticos.	Planificado el territorio turístico nacional.
Elaboración y actualización de normas regulatorias de los procedimientos, evaluaciones y controles de los servicios e inversiones turísticas.	Regulados los proyectos de inversión y servicios turísticos.
Formulación y aplicación de mecanismos de control y sanciones por incumplimientos regulatorios, establecidos en el marco legal.	Asegurado el cumplimiento de los servicios turísticos
<b>2.Eje Estratégico: Promoción, Fomento y Desarrollo del Turismo</b>	
<b>Objetivo Estratégico: Favorecer la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector turismo, a través de su promoción, fomento y desarrollo, a nivel nacional e internacional.</b>	
Mercadeo Internacional de la República Dominicana. 4. Incrementado el Flujo Turístico del país.	Incrementado el Flujo Turístico del país.
Promoción de la República Dominicana como destino de inversión en turismo.	Incrementada la promoción para la atracción de inversión
	Atraídos fondos internacionales para el desarrollo de proyectos de infraestructuras en zonas turísticas
Desarrollo integral de destino de Cruceros.	Incrementado de forma sostenido el flujo turístico marítimo.
Fomento y promoción del turismo interno en la República Dominicana.	Incrementada la afluencia de turistas locales a destinos del interior
Promoción de la Cultura Dominicana	Incrementado la afluencia del turismo vía la promoción de la Cultura Dominicana
<b>3.Eje Estratégico: Gestión del Destino</b>	
<b>Objetivo Estratégico: Gestionar el manejo y control de los Destinos Turísticos Dominicanos a través de la Integración Intersectorial Público-Privado, garantizando su Competitividad y Sostenibilidad.</b>	
Fortalecimiento y Desarrollo de los destinos turísticos.	Desarrolladas y Optimizadas las potencialidades de los destinos turísticos.
Programa de manejo de los atractivos turísticos por destino.	Conservados los atractivos turísticos
Programa de manejo de los atractivos turísticos por destino.	Conservados los atractivos turísticos
Integración de las comunidades en el desarrollo turístico.	Integradas las comunidades en el desarrollo turístico nacional.
<b>4.Eje Estratégico: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	

<b>Objetivo Estratégico: Garantizar la calidad de las acciones o servicios que desarrolla el Ministerio de Turismo a través de un plan de consolidación de la cultura organizacional y gestión del cambio.</b>	
Programas de Desarrollo Organizacional.	Estandarizada la gestión institucional.
	Identificado el personal con la cultura institucional de MITUR.
Plan de fortalecimiento de la gestión humana del Ministerio.	Mejorado el desempeño del personal del MITUR.
	Eficientizada la gestión administrativa de los RR.HH
Programas de la sostenibilidad de las operaciones de la institución.	Asegurada la continuidad de las operaciones del MITUR
Plan de posicionamiento y mejoramiento de la imagen institucional.	Valorada positivamente la imagen institucional del MITUR.
	Garantizada la transparencia, fomentando programas de ética e integridad institucional
Plan de mejoramiento de las condiciones laborales.	Satisfecho el personal con los requerimientos que necesita para realizar su trabajo.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Hemos identificado socios claves del sector privado y del sector público desarrollando acuerdos para la diversificación de la oferta turística. Tales como, Tour Operadores Internacionales, Líneas aéreas y hoteles para la promoción del destino y PRODOMINICANA.

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 fomentar el turismo de la región de América Latina y el Caribe

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.

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 locales donde se pretende desarrollar los proyectos de infraestructuras turísticas.

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.

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

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

#### 2.2.1.1. LIDERAZGO.

- Actualizar de la Estructura Organizativa.

#### 2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Comunicar a la organización, en su conjunto, los resultados de las consultas a los grupos de interés relevantes.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

#### 2.2.1.3. PERSONAS.

- Realizar un análisis de costo beneficio que mida el impacto de los programas de formación.

#### 2.2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS.

- Garantizar que se retenga dentro de la organización la información y el conocimiento en caso de que los empleados dejen la organización.
- Implementar de suficientes proyectos de infraestructura tecnológica para asegurar eficiencia en el uso de las tecnologías en toda la institución.

#### 2.2.1.5. PROCESOS.

- Tener un Manual de Procesos y Procedimientos aprobado.
- Crear las condiciones para crear procesos interorganizacionales.

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

### 2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- Medir 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.
- Medir la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes.

### 2.2.2. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- Realizar actividades de incentivo al empoderamiento.

### 2.2.3. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- Medir percepción de la conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
- Medir la percepción ciudadana sobre la reputación de la organización.

### 2.2.4. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- Medir las respuestas de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.

## 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El proceso de aplicación de la Guía para el Autodiagnóstico Institucional nos ayudó a reflexionar sobre las áreas de mejoras existente en la organización ahondando en sus causas, principalmente en aquellas que han sido identificadas en otras autoevaluaciones y que no han podido ser abordadas. También, este proceso nos permitió la identificación de acciones concretas para la mejora continua al establecer causas-consecuencias se nos facilita el emprender acciones que serán incluidas en el diseño e implementación del Plan de Mejora Institucional 2022, lo cual se verá reflejado la mejora de nuestro desempeño institucional y la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros Ciudadanos/clientes. Además, esta autoevaluación favorece el compromiso institucional con una cultura de calidad basada en la mejora continua a través de un proceso sistemático donde podemos ser conscientes de donde nos encontramos como institución.

## 4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.