



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Turismo

FECHA:

Mayo 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>En el Ministerio de Turismo contamos con una misión, visión y valores la cual fue revisada en el año 2021, con la participación de todas las Direcciones del Ministerio, ASONAHORES, OPETUR, APEC y otros. Hemos elaborado nuestro PEI 202-2024.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Convocatorias Fotos Registro de asistencia Informes Minutas</p> <p>Contamos con valores alineados con la misión y visión, alineados con los valores del sector público: Vocación de servicio, Integridad, Responsabilidad, Transparencia.</p> <p>Evidencias: Página WEB PEI 2021-2024</p> <p>Nuestro Plan estratégico Institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo</p>	<p>El PEI no cuenta con la aprobación de la MAE</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>END, los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS y los Planes Sectoriales. Evidencias: PEI 2021-2024</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios</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 realizado charlas de socialización del marco estratégico institucional</p> <p>Evidencias: Página Web Convocatoria Brochure Inducción al Personal Manual de Ética</p> <p>Revisamos nuestra misión, visión y valores y fueron reestructuradas para la elaboración de nuestro PEI 2018-2021. Además, desarrollamos el proceso de revisión de estos aspectos para la elaboración del PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2018-2021 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Convocatorias Fotos Registro de asistencia Informes Minutas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Tenemos conformado un Comité de Ética, contamos con un Código de Ética actualizado y un Manual de Inducción, así como con la Designación de un Representante de Personal en las Comisiones del Personal ante el Ministerio de Administración Pública y hemos impartido los talleres del Régimen de Ético y Disciplinario del Reglamento 523-09 de Relaciones Laborales con el Apoyo del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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>No se evidencia que se refuerce la confianza mutua.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>Definimos nuestra Estructura Organizativa cual fue aprobada en abril 2022, Nuestro Manual de Funciones ha sido actualizado y remitido al MAP para su aprobación, también fue revisado y actualizado nuestro Mapa de procesos al 2022. Contamos con PEI actualizado y Planes Operativos Anual y POAS por área.</p> <p>Evidencias: Resolución Estructura Organizativa Manual del Funciones Mapa de Procesos POA POAS por Área.</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 Turismo Habilitados, Encuesta de Clima Organizacional, encuesta de Satisfacción Ciudadana...</p> <p>Evidencias: Matriz de seguimiento POA Registro de asistencia Página de Tramitación en Línea.</p>	<p>El Manual de Funciones aun no ha sido aprobado por el MAP</p>
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de</p>	<p>Realizamos consultas sobre las expectativas de los grupo de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes a través de visitas a los destinos turísticos de la MAE, las vistas públicas para el desarrollo de los Planes de ordenamiento territorial, los buzones que quejas y sugerencias para ciudadanos/clientes las cuales incluimos en nuestro Plan Estratégico Institucional 2021/2024, los Planes de Ordenamiento territorial, nuestro</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>sistema de seguimiento a quejas y sugerencias de los ciudadanos/clientes Evidencias: PEI 2021-2024 Vistas públicas Video Visitas MAE a los destinos turísticos Matriz de Seguimiento Quejas y Sugerencias Ciudadanos/Clientes</p> <p>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</p> <p>Estamos aplicando el Modelo CAF desde 2005. Evidencia: -Autodiagnóstico 2005, 2016,2019,2020, 2021 y 2022 -Planes de Mejora Institucional 2019,2020,2021 y 2022 -Lista de EDI</p> <p>Comunicamos iniciativas a los grupos de interés por medio del Facebook, la página web, Instagram, correo interno, boletín de noticias diario, boletín trimestral. Evidencia: Redes sociales Correos institucionales Boletines</p> <p>Contamos con procesos descritos garantizando que los procedimientos se lleven a cabo correctamente. Además, contamos con presupuesto alineado al POA y un Plan Anual de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Compras para garantizar que las áreas cuenten con las herramientas necesarias para el desarrollo de los procesos. También, desarrollamos 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.</p> <p>Evidencia: Registro de Asistencia Fotos Convocatoria</p> <p>Contamos con un Manual de Políticas Comunicacional Institucional.</p> <p>Evidencias: Manual de Políticas Comunicacional Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Promovemos una cultura de mejora continua, nuestra MAE firmo el acuerdo de Evaluación del Desempeño Institucional, desarrollamos Autoevaluaciones CAF anualmente, Planes de Mejora Institucional anualmente, realizamos la Lista de Evaluación del Desempeño Institucional lista EDI</p>	<p>No se evidencia que se comuniquen las iniciativas de cambios y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes antes de implementarlos.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Los líderes de nuestra organización predicán con el ejemplo actuando en consonancia con los valores como la responsabilidad el cumplimiento de horario, la participación en actividades y capacitaciones.</p> <p>Evidencias: Ponchado Registros de asistencia Fotos</p> <p>Contamos con un régimen Ético y disciplinario, el cual fomenta la igualdad, la cultura del respeto y confianza mutua, contrarrestando cualquier tipo de discriminación, con un procedimiento descrito sobre los pasos para aplicar cualquier tipo de sanción.</p> <p>Evidencia: Régimen disciplinario Procedimiento</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y</p>	<p>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.</p> <p>Evidencias: Oficios Correos electrónicos Buzones de Sugerencias</p> <p>Gestionamos para que nuestros empleados cuenten con las herramientas que necesitan para el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>desarrollo de sus tareas, designación de funciones, distribución equitativa de responsabilidades en su acuerdo de desempeños, entrenamientos y capacitaciones en caso necesario.</p> <p>Evidencias: Correos Acuerdos de Desempeño Designación de equipos Capacitaciones</p> <p>Se implementa la delegación de funciones por medio de Delegación de firma de órdenes, donde se autoriza un empleado para que asuma la responsabilidad del supervisor inmediato durante su ausencia.</p> <p>Evidencia: Delegación de firma</p> <p>Anualmente se remite un formulario de detección de necesidades de capacitación y adiestramiento. También, se les instruye a los encargados para solicitar las capacitaciones que necesitan los empleados.</p> <p>Evidencia: Formulario detección de necesidades de capacitación. Plan Anual de capacitación</p> <p>Reconocimos al personal que había completado su evaluación del desempeño, damos el bono de desempeño a los empleados de carrera que cumplen con puntuación mayor de 85 puntos. Este año se realizó la solicitud de aprobación para la inclusión de los empleados que no son de carrera para el pago del bono por desempeño cuando superen el 85%.</p> <p>Evidencias: Fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Convocatoria Carta de Solicitud del pago de bonificación Aprobación del bono	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Realizamos consultas, identificamos los grupos de interés. En el Proyecto Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial realizamos un análisis de Grupos de Interés. Evidencia: Matriz de análisis Análisis FODA Plan Estratégico</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: Acuerdos con MIREX Acuerdos con Medio Ambiente Acuerdos con el Ayuntamiento Distrito Nacional Acuerdos con el Ministerio de Salud Pública</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no</p>	<p>Acuerdos con el Ministerio de Cultura Acuerdos con el PRODOMINICANA</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. Evidencias: Plan Estratégico Institucional POA Estrategia multidestino Programa de fomento al turismo Turismo comunitario sostenible Plan nacional de gestión de playas</p> <p>Contamos con objetivos para productos y servicios alineados con las políticas públicas, desarrollando programas y proyectos de inversión pública en coordinación con diferentes autoridades como Ayuntamientos, El INTRANT, Ministerio Cultura, Medio Ambiente, Ministerio de Planificación y Desarrollo, MIREX, PRODOMINICANA, entre otros, para el mejoramiento de la infraestructura turística. Evidencias: Presupuesto alineado Proyecto construcción malecón y centro histórico Puerto Plata Proyecto Ciudad Colonial</p> <p>Contamos con diferentes alianzas con varios grupos de interés, como Clúster Turísticos, Ministerio de Medio Ambiente, Ayuntamientos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>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>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 mérito turístico José Augusto Caminero</p> <p>Evidencias: Invitaciones a participar Minutas Fotos Registro de participantes</p>	<p>No se evidencia que la institución desarrolle un concepto de marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, hemos identificado las condiciones a cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos de cada una de las variables a través de la Planificación Estratégica Anual. El cual esta alineado a los intereses identificados mediante el análisis regular del entorno, y comportamiento de variables del 2020. Evidencias: PEI 2021-2024</p> <p>En el Ministerio de Turismo, hemos identificado los grupos de interés relevantes y realizamos los debidos acercamientos y levantamientos periódicos, a través de las reuniones periódicas con los grupos de interés, en las cuales se identifican las necesidades y sus prioridades. Evidencias: Minutas Matriz de grupos de interés. Convocatoria a grupos de interés</p> <p>En el ministerio de Turismo, recopilamos las informaciones relevantes para considerar en la planificación, a través de la Mesas de trabajo ejecutadas en cada destino, en las cuales se identifican los lineamientos y modelos de desarrollo turístico.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Convocatoria de reuniones Seguimiento Informes	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	En el Ministerio de Turismo, se evidencia el desempeño interno y las capacidades de la organización mediante la elaboración del análisis FODA, el cual es incluido en el PEI 2021-2024. Evidencias: Análisis FODA Matriz Integral de Evaluación y Mitigación de riesgos.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, traducimos la misión y visión a objetivos estratégicos en el PEI, para ser ejecutados a través del Plan Operativo Anual. Evidencias: PEI 2021-2024 POA</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación según las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Evidencia: PEI 2021-2024 POA Minutas, Fotos, convocatorias, Registro de participantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se evidencia la creación de nuevos proyectos de sostenibilidad turística, que integra aspectos de sostenibilidad (Gestión ambiental). Evidencia: Buenas prácticas implementadas por TCS. (Perfiles – Implementación)</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se asegura la disponibilidad de los recursos para la implementación de la estrategia. Evidencias: Presupuesto Plan de compras (PACC) Inventario de activos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, se implementa la estrategia y la planificación mediante definición de prioridades. Evidencias: PEI POA Nueva Estructura Organizacional. Acuerdos de Desempeño laboral. Planes de Infraestructura</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se evidencia la elaboración de planes y tareas con sus respectivos indicadores, partiendo de los objetivos estratégicos. Evidencias: PEI 2021-2024</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>POA</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se comunica de manera eficaz los objetivos, las estrategias y planes. A través de la publicación en el portal institucional y se remite vía correo electrónico a los servidores. Evidencia: Publicación PEI y POA, cargado de manera semestral en la página web de MITUR.</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización. Evidencia: Informes mensuales Metas Presidenciales. Informe de monitoreo y medición del POA, colgado semestralmente en la página web MITUR.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>En El Ministerio de Turismo, se identifica la Implementación Capacitación y Análisis del Territorio con equipos de alta tecnología en conjunto con el Comité Ejecutor de Infraestructura de Zonas Turísticas. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>Proyecto Capacitación sobre el fortalecimiento de la capacidad de planificación en zonas turísticas mediante el uso de Drone</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se construye una cultura impulsada por la innovación a través de las capacitaciones y tendencias de nuevos emisores turísticos, basados en 4 ejes principales que son: 1. Recuperación económica, 2. Marketing y promoción, Fortalecimiento institucional y mejora de la resiliencia y BIG DATA.</p> <p>Evidencias: Programa de Asistencia Técnica para la recuperación del turismo de la crisis de la COVID-19. Proyectos GIZ</p> <p>En el Ministerio de Turismo, se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas para un mejor cumplimiento de las expectativas de 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:</p> <p>Evidencia: Buzones de sugerencias, revisados semanalmente. Sitio Web DPP-MITUR.GOV.DO / https://licencias.mitur.gob.do/ https://confotur.mitur.gob.do/ Nueva plataforma de servicios MITUR.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo no se evidencia ninguna política de innovación existente.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	En el Ministerio de Turismo, se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la debida ejecución de los objetivos planificados. Evidencia: Plan Operativo Anual.	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción,</p>	<p>Analizamos periódicamente las necesidades de personal mediante la planificación estratégica de recursos humanos y el análisis de detección de necesidades remitido a la Dirección de Recursos Humanos y de un análisis de la Estructura Organizativa, partiendo de la Estrategia de la Organización.</p> <p>Evidencias: Planificación de Recursos Humanos enviada al MAP. Remisión de necesidades de personal (oficio) Estructura Organizativa Detección de necesidades</p> <p>Desarrollamos e implementamos políticas de Recursos Humanos contenidas en la planificación de Recursos Humanos, la que contempla el proceso de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>reclutamiento y selección, la promoción igual de compensación y beneficios.</p> <p>Evidencias: Procedimientos aprobados Concursos Realizados Publicaciones de concurso externos Manual de cargos Escala salarial</p> <p>En este Ministerio implementamos la política de Reclutamiento y Selección, en la cual se establecen las bases para el ingreso de nuestros colaboradores, donde aseguramos los principios de equidad, neutralidad política, mérito y la igualdad de oportunidades para todos los dominicanos en aplicar y formar parte de este ministerio.</p> <p>Evidencias Concursos externos realizados Publicaciones de vacantes en el periódico, murales y envió por correo masivo.</p> <p>Contamos con la descripción de puestos, la cual utilizamos para el reclutamiento y selección del personal, aplicamos concursos internos y externos, donde son tomadas en consideración habilidades digitales, sociales y de liderazgo, 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>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de</p>	<p>Gestionamos el proceso de selección con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, contando con un personal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades</p>	<p>diferentes religiones, género, orientación sexual, entre otros. Evidencia: Contratación de personal con discapacidad Estadística de segregación por género del personal. Proceso de selección que no toma en consideración factores como la orientación sexual, raza, religión, etc.</p> <p>El Ministerio de Turismo cuenta con una cultura de desempeño con objetivos definidos para los colaboradores, mediante la elaboración de acuerdos de desempeño, los cuales son monitoreados y evaluados mediante reuniones trimestrales, para asegurar el cumplimiento de las metas. Evidencias: Matriz de acuerdos de desempeño remitida al MAP. Convocatoria Reunión de Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2022 Modelo de Minuta Reunión de Monitoreo sobre Acuerdos de Desempeño.</p> <p>Contamos con una oficina de Equidad de Género, nómina segmentada por género y todos los grupos por lo cual se puede filtrar o medir la nómina, tomamos en consideración estadísticas de los puestos directivos, el manual de cargo elaborado con perspectiva de género. Evidencias: Manual de cargos Nomina Oficina de equidad de género</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Implementamos una estrategia de desarrollo de Recursos Humanos, por medio al Plan Anual de Capacitaciones, es cual es producto del Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Capacitaciones Formulario Departamental de Detección de Necesidades de Capacitación</p> <p>Atraemos a los nuevos recursos a través de los medios de comunicación interna y externa de este Ministerio e 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: Formularios de Detección de Necesidades. Comunicaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Evaluaciones del Desempeño</p> <p>Ofrecemos a los colaboradores nuevas e innovadoras formas de aprendizaje, por medio a capacitaciones en diferentes modalidades que les permita el desarrollo de competencias (Pensamiento de diseño, trabajo en equipo, aprendizaje en el trabajo, aprendizaje electrónico) Evidencias: Plan Anual de Capacitación Promoción de Capacitaciones</p> <p>Establecemos un Plan de Capacitación para el desarrollo de nuestros colaboradores en habilidades personales y gerenciales, desarrollo del liderazgo y los instrumentos de gestión pública, a través de talleres, cursos y actividades de Integración como Supervisión Efectiva, Inducción a la Administración Pública, Manejo Efectivo del tiempo, actividades de liderazgo. Evidencias: Plan Anual de Capacitación Listado de Participantes Convocatorias Informe Teambuildng</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. También tenemos un procedimiento de inducción específica dirigido al personal de nuevo ingreso donde se les instruye de manera específica sobre las funciones de su cargo. Evidencias: Manual de la Inducción. Formulario de constancia de inducción</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Registros de consultas psicológicas semanal. Talleres de salud mental. Procedimiento de inducción específica Apoyamos en todo el proceso a los servidores participantes de los Concursos internos y externos mantenemos al tanto a los mismos mediante envío de correos y publicaciones en el mural de las vacantes disponibles en todo el gobierno central. A los servidores que estudian en diferentes Centros Educativos se le da la facilidad de horario. Con relación a la movilidad interna apoyamos a los servidores y han sido promovidos en distintas ocasiones. Evidencias: Circulares con las vacantes disponibles Fotos de publicaciones en el mural Designaciones. Nómina de servidores</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Realizamos formaciones por medios electrónicos. En el primer trimestre del año, se han ofrecido cursos de Redacción de Informes Técnicos, Diseño y Evaluación de Proyectos, Inducción a la Administración Pública, Operaciones Básicas de Oficina en modalidad virtual y por medio a plataformas educativas. Evidencias: Convocatorias Listado de participación Se planifican actividades formativas a través del plan anual de capacitación que se remite a INAP, donde se especifica los diversos programas de formación, cantidad de participantes, objetivos de la capacitación, la inversión requerida. Evidencias: Plan Anual de Capacitación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Evaluamos la efectividad de la capacitación Aplicando el Cuestionario de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación el cual se remite a los supervisores/responsables de áreas res meses posterior a la capacitación. Evidencias: Formulario de evaluación de la capacitación</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de</p>	<p>En el ministerio de turismo promovemos una cultura de comunicación abierta propiciando el aporte de ideas, a través del programa Tomémonos un Café, donde se reúnen la directora de recursos humanos con los colaboradores de un áreas específica, se aportan idea, se reciben quejas y sugerencias a partir de las cuales se elabora un Plan de Acción. Además, contamos con un procedimiento para el aporte de ideas y mejoras. Evidencias Convocatorias Registro de Participante Minutas Procedimiento.</p> <p>Propiciamos un entorno para el aporte de ideas de manera proactiva, para lo cual tenemos implementados 3 Buzones de quejas y sugerencias, uno por cada piso los cuales se apertura el último viernes de cada mes y a partir y se realiza un acta de apertura y un plan de acción. Evidencia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de</p>	<p>Actas de apertura Plan de acción Buzones Formularios</p> <p>Contamos con buzones de Quejas y Sugerencias de empleados colocados estratégicamente al lado de cada ponchador donde se evalúan las quejas y sugerencias de los colaboradores, además se realizan planes de acción basados en los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima y Cultura. También se desarrollan Planes de Acción basados en los aportes de los colaboradores dentro del Programa tomémonos un café</p> <p>Procuramos el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución, a través de la elaboración de Acuerdos de Desempeño, los cuales son firmados por ambas partes. Además, se realizan reuniones trimestrales de monitoreo rendición de cuenta donde los colaboradores puedan comunicar sus limitaciones</p> <p>Evidencia Acuerdo de desempeño Minuta de reunión</p> <p>El Ministerio de Turismo realiza la Encuesta de Clima Organizacional cada dos años, mediante el sistema SECAP del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias Informe de resultados Plan de Acción</p> <p>Contamos con un Comité de Riesgo Laboral. Además, contamos con un dispensario médico que incluye servicios de atención primaria, fisioterapias y psicología. También, desarrollamos jornadas de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>salud cada año, disponemos de un Plan General de Emergencias y Evacuaciones. Evidencias Plan General de Emergencias y Evacuaciones Dispensario Fotos Fotos de jornadas de salud Programas de jornadas de salud Registro de Participantes Dispone de un horario laboral adecuado y se concesionan flexibilidad en el mismo, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores. Además, se otorga el beneficio de un día libre por el cumpleaños Evidencias Permisos por situaciones personales y de salud</p>	<p>No se otorgan el beneficio de un día de cumpleaños cuando el colaborador cumple años día feriado o fines de semanas</p>
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las</p>	<p>En Ministerio de Turismo contamos prestamos especial atención a los empleados más desfavorecidos o con discapacidad creando las condiciones de mejoras y accesibilidad y de trabajo para favorecer a los servidores discapacitados. Además, damos ayuda para los empleados desfavorecidos para medicamentos. Evidencias Instalación de rampas en las escaleras y parqueos Parqueos para discapacitados Baños para discapacitados Relación de discapacitados. Contamos con planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria y no monetaria como pago de horas extraordinaria, compensaciones y viáticos, programa fitness, seguros complementarios de</p>	<p>El fondo de medicamentos no está activo</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>salud, almuerzo, servicio de transporte, Programa de bienestar, programa de reconocimiento a los colaboradores. Evidencias Sistema de almuerzo Informe de transportación con las rutas de empleados Pago de compensaciones Pagos de viáticos Matriz de seguros Acuerdo Gold Gym</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Hemos identificado socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público desarrollando acuerdos. Tales como, Tour Operadores Internacionales, Líneas aéreas, Clúster Turísticos, hoteles para la promoción del destino y PRODOMINICANA para la diversificación de la oferta turística. Además, se ha creado Plan de desarrollo integral de Turismo Comunitario Sostenible en Pedernales entre el MITUR y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), este proyecto tiene</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>como objetivo la inclusión de mujeres y jóvenes en la cadena de valor.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acuerdo BID</p> <p>Acuerdo GIZ</p> <p>Acuerdo JICA</p> <p>Acuerdos con Tour Operadores (SOLTOUR, KAYAK)</p> <p>Acuerdos con Líneas Aéreas (IBERIA, AIR Europa, Air France, American Airlines, WINGO)</p> <p>Acuerdos con PRODOMINICANA</p> <p>Acuerdo Dirección General de Contrataciones Públicas</p> <p>Acuerdo con el Banco Central</p> <p>Clúster Turístico de Barahona</p> <p>Acuerdo MITUR-AECID</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Hemos desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración considerando el potencial de distintos socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo tales como el acuerdo de colaboración entre INTRANT y la Confederación Dominicana de Taxistas Turísticos (CODOTATUR). Este acuerdo permite que los operadores de taxis turísticos de estas asociaciones en la zona de Bávaro Punta Cana, puedan registrarse en la plataforma como socios conductores en la nueva opción dentro de la app denominada Uber Select. Además, se firmó un acuerdo con la Agencia Francesa de Desarrollo para el estudio de vulnerabilidad frente al cambio climático de las zonas costeras. A través del Viceministerio de Cooperación Internacional se ha firmado el acuerdo de colaboración SUR-SUR para fomentar el turismo de la región de América Latina y el Caribe</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Evidencias: Acuerdo INTRANT-CODOTATUR Acuerdo GIZ (Adaptación vulnerabilidad frente a cambio climático de zonas costeras)</p> <p>En los acuerdos celebrados hemos definido el rol y las responsabilidades de cada socio, incluyendo los controles, evaluaciones y revisiones; monitoreo de resultados e impactos de las alianzas.</p> <p>Evidencia: Matriz de Acuerdos, Viceministerio de Cooperación Internacional</p> <p>Identificamos necesidades de alianzas público-privadas a largo plazo con el objetivo de ser desarrolladas conforme a lo que establece la Ley No. 47-20 de Alianzas Público-Privadas, las cuales son incluidas en la matriz de alianzas del Viceministerio de Cooperación como la necesidad de preparar a las MIPYMES rurales, asociaciones y cooperativas existentes para su vinculación con los nuevos mercados formales privados, diversificar su oferta y dinamizar sus actividades a fin de incluir mujeres y jóvenes rurales en la cadena de valor del sector turístico.</p> <p>Evidencia: Matriz Alianzas</p> <p>Todos los procesos de contratación pública se cimentan sobre la base de la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y toda la normativa derivada de esta. En el Artículo 8 de la referida ley se establece como requisito para ser proveedor del estado, que los fines sociales sean compatibles con el objeto contractual.</p> <p>Evidencias: Pliego de condiciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Convocatoria a licitación Pública Nacional Invitaciones por el Portal RPE	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización publicando las informaciones pertinentes en el Portal de Transparencia. En este portal interactivo hacemos disponible todo lo requerido en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Ley 200-04 y el Decreto No. 130-05 que crea el reglamento de la ley. La información que se difunde como parte del cumplimiento es como sigue:</p> <p>Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Publicación de llamado a Concurso Público. -Llamado a Licitación -Publicación de la Nomina -Publicación de las Memorias Anuales 	
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>-Publicación de todos los Planes de Ordenamiento Territorial Turístico -Publicación de las Ordenanzas que regulan el destino.</p> <p>Incentivamos la participación y colaboración de los ciudadanos clientes y sus representantes en los procesos de tomas de decisión a través de nuestro Comité de Calidad, Buzón de Quejas y Sugerencias instalados en las unidades que brindan servicio al ciudadano/cliente, Encuesta de Satisfacción Ciudadana que realizamos anualmente, Consultas a través de Vistas Públicas para los distintos Planes de Ordenamiento Territorial, Sondeos de Opinión a través de Encuesta de Percepción Ciudadana, Mesa de colaboración técnica para el desarrollo de la región Enriquillo donde se integraron los actores relevantes de la región.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minutas de reunión -Fotos -Convocatoria de Mesa de Colaboración -Aprobación de Comité de Calidad -Convocatoria a Vistas Públicas -Fotos y Formularios de Buzones -Informe de resultado Encuesta de Satisfacción Ciudadana -Informe de resultado Encuesta de Percepción Ciudadana <p>Hemos definido un marco de trabajo para la recolección y procesamiento de datos obtenidos estableciendo procedimientos tanto para el tratamiento de quejas y sugerencias recibidas, como para la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, y desarrollando un esquema</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>de trabajo para vistas públicas a fin de levantar opiniones de los distintos actores locales donde se pretende desarrollar los proyectos de infraestructura turística.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentaciones de Vistas Públicas -Minutas de Reuniones de Vistas Públicas -Procedimiento Buzón de Quejas y Sugerencias del Ciudadano Cliente y Ficha Técnica -Metodología Medición de Satisfacción de Ciudadanos Clientes (Ficha Técnica) <p>En la página web institucional a través de MITUR Digital se accede a todos los servicios del Ministerio de Turismo, todo en un solo lugar y a tan solo un clic de distancia, ONE MITUR detalla todos los servicios, tasas, requisitos para obtener servicios de la institución. Los estándares de calidad de los servicios han sido actualizados y se colocaran en nuestra segunda versión de la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de asistencia técnica para la elaboración de la segunda versión de la Carta Compromiso -Catálogo de servicios en el Observatorio nacional de servicios públicos. -Botón MITUR DIGITAL de la página Web Institucional 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Hemos alineado la gestión financiera con los objetivos estratégicos contenidos en nuestro PEI y nuestros POAs vinculados al presupuesto, que a su vez cumple con la normativa vigente. Evidencia: -Presupuesto Institucional Aprobado -Plan Estratégico Institucional (PEI) -Plan Operativo Anual (POA) -Informe de Ejecución Presupuestaria -Informe de Ingresos y Gastos Operativos DIGECOG</p> <p>Se ejecutan revisiones diarias a través de la unidad de Control Interno de la Contraloría General de la República, para analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras y a través de Políticas y Procedimientos de control para el área financiera. Evidencias: -Procedimiento Identificación, valoración y evaluación de riesgos. - Metodología de la Valoración y Administración de Riesgos MITUR -Políticas y Procedimientos área Financiera.</p> <p>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria dado que las operaciones financieras ejecutadas son presentadas a través de los portales de transparencias institucionales por medio de reportes financieros como Ejecución presupuestaria, Cuentas por pagar, Ordenes de Compras elaboradas, Plan Anual de Compras, Presupuesto. Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal www.dgcp.gob.do(Oficina de Acceso a la Información, portal transparencias reportes Financieros) • SIGEF (Ejecuciones presupuestarias, relación de Activos Fijos, Plan anual de compras, Procesos diarios de Compras) • Página WEB MITUR, Oficina de Acceso de Información, OAI, Portal de Transparencia, Reportes Financieros, Nomina de Pagos • Portal Transaccional <p>La institución cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la aplicación del módulo de administración financiera SIGEF, la cual integra todos los componentes de control financieros, asegurando una gestión eficaz de los recursos financieros, mediante la aplicación de los sistemas de control financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración Financiera (SIGEF) • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) • Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB) <p>Contamos con presupuesto plurianual el cual es cargado en la página web institucional. A través del Ministerio de Hacienda y 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"> • Circular emitida por el Ministerio de Hacienda. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> •Invitaciones y Correos para los talleres pre-elaboración presupuestarios. •Informes de Presupuesto elaborados por programas •Presupuesto final aprobado 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras del MITUR son descentralizadas, La Estructura Organizacional, define claramente la descentralización de las responsabilidades financieras, aunque se equilibra con el control financiero centralizado, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad ejecutiva y la máxima autoridad administrativa financiera.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Ejecución Presupuestaria -Presupuesto Elaborado por las áreas <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura Orgánica Aprobada -Manual de Funciones Viceministerio Administrativo-Financiero -Manual de Cargos 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se han desarrollado sistema de gestión, almacenamiento y evaluación de la información tales como El Sistema para las solicitudes de tramitación en línea, Sistema de Monitoreo de la industria turística, Sistema de Monitoreo de Zona Colonial para identificar la capacidad de carga de optimización de los espacios públicos de la Zona Colonial. Además, se ha solicitado proyecto para implementación de mesas de entrada y gestión de documentos. También, se utilizan herramientas como SharePoint, OneDrive</p> <p>Evidencia: -Sistema DPP online -ONE MITUR -SITUR -Sistema de monitoreo de Capacidad de Carga de la Ciudad Colonial</p> <p>Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada usada eficazmente y almacenada, a través de diferentes sistemas de recogida de información y reportes donde se da seguimiento a los diferentes indicadores del sector lo cual permite tomar decisiones.</p> <p>Evidencias: 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 (CONFOTUR)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Aprovechamos las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales a través de formaciones por medios electrónicos. En el primer trimestre del año, se han ofrecido cursos de Redacción de Informes Técnicos, Diseño y Evaluación de Proyectos, Inducción a la Administración Pública, Ofimática Avanzada y Gestión de Calidad en la Administración Pública, Aplicando CAF virtual y por medio a plataformas educativas.</p> <p>Evidencias: Convocatorias Listado de participación</p> <p>Annualmente la División de Gestión de la Calidad desarrolla BenchLearning Interinstitucional con instituciones que han sido reconocidas y galardonadas nacional e internacionalmente como la Dirección de Calidad del Ministerio de Administración Pública, Comisión Nacional de Energía,</p> <p>Evidencias: Registro de Participantes Convocatoria</p> <p>Contamos con un Manual Comunicacional aprobado y refrendado el cual establece los criterios de difusión de la información institucional conforme la clasificación de la información y los niveles de responsabilidad de los colaboradores que la manejen.</p> <p>Evidencia Manual Comunicacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Contamos con canales de difusión de la información a toda la organización con los que aseguramos que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevante promoviendo la transferencia de conocimiento. Es una política institucional compartir o socializar los procedimientos a las partes involucradas una vez estos han sido aprobados. De igual manera, socializamos las informaciones de difusión abierta compartiéndolas a través de correos masivos, circulares y/o reuniones.</p> <p>Evidencias: Correo institucional Murales Boletín MITUR Listado de asistentes</p> <p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevante de forma sistemática y accesible para los usuarios.</p> <p>Evidencias: Página Web institucional Portal de Transparencia SISCOMPRAS SISMAP</p> <p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. Adicional a esto, al</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ingresar a la institución, todo colaborador debe firmar un Acuerdo de Confidencialidad. Las políticas y procedimientos que surgen a partir del conocimiento y las experiencias de los dueños de los procesos son informaciones levantadas por el área de Desarrollo Organizacional y constituyen un fundamento o guía para conservar la estandarización de los procesos sin importar si el personal a cargo sale de la institución.</p> <p>Evidencias: Manuales Procedimientos Acuerdos de Confidencialidad Carpetas de servidores Usuarios de red Correos electrónicos institucionales</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, es decir conforme al POA del año en curso, específicamente en los puntos 94 hasta el 97. También nos adherimos al PACC2022 para ejecución de la gestión.</p> <p>Evidencia: POA de TIC: Estrategia de Plan de Desarrollo Institucional PACC 2022 PEI 2022</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>A través del Dpto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas, estamos llevando los desarrollos locales a otras instancias (CEIZTUR, Saviñón, OPT's del interior, etc.), y se llevan a cabo mesas de trabajo para evaluar lo que amerita ser adquirido versus desarrollado localmente. Es por esto que las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales y cada adquisición de tecnología tiene un informe técnico donde se indica el uso y destino de los mismos, asimismo la solicitud anexa del usuario.</p> <p>Evidencias: -Informe técnico de tecnología -Pliego de condiciones: Licitaciones públicas -Solicitudes de requerimientos de usuarios</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p> <p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Identificamos y usamos nuevas tecnologías relevantes para la organización. A través de la gestión de contraseñas, algunos sistemas de automatización de procesos, la gestión del desarrollo de aplicaciones.</p> <p>Evidencias: -Sistema de registro de vacaciones Sistema de registro viáticos Mesa de ayuda</p> <p>Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, a través del Office 365 y herramientas como SharePoint para aumentar la productividad maximizando la automatización y colaboración</p> <p>Evidencias: Sharepoint Office 365</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Aplicamos las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente, contribuyendo a la mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes. A través del SharePoint hemos podido resolver necesidades específicas en las áreas de Despacho superior, CONFOTUR, Recursos Humanos, Administrativo, Jurídica, Viceministerio técnico. También, aplicamos el uso de drones para el levantamiento y modelado del terreno lo cual facilita el desarrollo de los planes de infraestructura, lineamientos de desarrollo y planes de ordenamiento territorial turística para la creación de circuitos y rutas turísticas.</p> <p>Evidencias: Mesa de Ayuda Firmas Digitales Registro de Documentación de Entrada y Salida Formularios de Capacitaciones Wow MITUR Registro de Vacaciones ONE MITUR Ortografías Topografías Modelado del territorio Informe de procesamiento de datos</p> <p>A mediados de marzo fuimos auditados por OGTIC desarrollando un Plan de Acción para el fortalecimiento en la parte de ciberseguridad con partiendo de las observaciones realizadas, sobre todo a nivel de políticas y procedimientos. Además, Recibimos también la certificación A3 de Datos Abiertos por parte de la OGTIC.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Evidencia: Página Web Institucional Procedimientos relativos a las TIC Consideramos el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC por lo que se hizo depuración (descargo) junto con la dirección administrativa de suministros vencidos, así como la gestión de uso de suministros originales para extender la vida útil de los equipos; no obstante, amparados en un contrato de servicio para equipos multifuncionales (RICOH), hemos reducido costos por suministros, energía, mantenimientos y desperdicios en impresión, escaneo y copiado. De igual modo, la mayoría de los equipos están ubicados de forma tal que facilite la accesibilidad a los usuarios (incluyendo discapacitados) y se han habilitado funcionalidades como Scan to mail o Scan to computer asistiendo en la gestión digital de la institución. Evidencias: Contrato de servicios RICOH Ubicaciones de los equipos Carpeta de escaneo Depuración Suministro vencidos</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Garantizamos la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las instalaciones. Se cuenta con una flotilla vehicular que garantiza la correcta funcionabilidad 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, ascensores, equipos de impresión y copiado. En adición, se han realizado procesos para la adquisición de mobiliarios, equipos electrónicos requeridos para el desarrollo de las tareas operativas de manera adecuada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Fotografías de las Instalaciones • Procedimientos de compras ejecutados <p>La institución cuenta con una infraestructura física (SEDE) compartida, con disponibilidad de ascensores, escaleras, señalizaciones de seguridad y prevención, extintores, baños de uso común, espacios abiertos y una terraza habilitada como comedor para el personal. Además, se cuentan con áreas de parqueo 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"> • PEI • POA Anual • Fotos de Infraestructura. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En el MITUR los activos fijos 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. Además, se han cambiado las luminarias del edificio a tecnología LED, traduciéndose esto en un 20% a 30% de ahorro en comparación al uso de bombillas incandescentes, esto sin incluir el ahorro en la vida útil que tienen las luminarias LED, el cual es mayor.</p> <p>Así mismo, el sistema de climatización es del tipo torre de enfriamiento de alta eficiencia, el cual cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para garantizar su funcionabilidad y su eficiencia.</p> <p>Se realizó un levantamiento físico de la flota vehicular a través de inspecciones del estado físico y mecánico para detección de unidades en condiciones de chatarra las cuales fueron descargadas formalmente a la Dirección Nacional de Bienes Nacionales. Los vehículos que se recuperaron a través de la inspección realizada en la parte mecánica fueron reparados y puestos en funcionamiento a nivel operacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Inventario Físico de Activos • Informe de Descargo de Activos Fijos. • Informes de Mobiliarios sujeto a Reparación. • Com. Descargo de Vehículos • Inventario Flotilla Vehicular. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>En el MITUR brindamos valor público agregado disponiendo de nuestros espacios comunes para las jornadas de vacunación realizadas por el MISPAS en la que se dio acceso a la comunidad. Además, proporcionamos valor brindando acceso para la realización de eventos como bazares en las instalaciones de la institución.</p> <p>Evidencias: Notificación de jornadas de vacunación Fotografías de eventos</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>MITUR ha implementado recursos y herramientas para eficientizar el consumo, tales como: luminarias LED, sistemas de acondicionamiento de aires automatizado-eficientes en el edificio y planes de mantenimiento a los vehículos en garantía de la institución. Además, se ha solicitado la contratación de servicios reparación y sincronización de generadores y transfer eléctricos.</p> <p>Evidencias: Solicitud de compras de bombillas Fotografías Contrato de Mantenimiento de Vehículos Comunicación de solicitud de contratación e informe técnico</p> <p>Contamos con estacionamiento techado para los empleados, uno de espacio abierto y otro en calidad de préstamo para cubrir las necesidades de estacionamiento. Ofrecemos transporte en 4 rutas en avenidas principales destinadas a los colaboradores para el ingreso y la salida a la institución en horario laboral. Además, nos encontramos en una ubicación estratégica donde existen rutas del transporte público.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Informe de Transporte con Rutas y Cantidad de Unidades de Destinadas para servicios de transporte Fotografías Control de asignación de parqueos	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El Ministerio de Turismo identifica, describe y documenta los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal de forma continua, garantizando una estructura organizativa ágil y, en adición, cuenta con el mapa de estos procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos y Procedimientos elaborados. • Mapa de Procesos <p>El Ministerio de Turismo ha implementado el portal digital ONEMITUR para diversos procesos como la tramitación de servicios en línea, Sistema para el Monitoreo de los indicadores del sector</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> -SITUR (Sistema de Inteligencia Turística) -Portal EYS (Empresas y Servicios), 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	-OH (Ocupación Hotelera) -RNT (Registro Nacional Turístico) -PR (Protocolos), -Portal CONFOTUR (Consejo de Fomento Turístico), -Portal DPP (Dirección de Planificación y Proyectos) -TR (Portal de Transparencia MITUR).	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>El Ministerio de Turismo cuenta con La Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR, como herramienta para analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos que pudieran afectar el éxito en el logro de los objetivos. Evidencia: -Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR aprobada por la MAE.</p> <p>El Ministerio de Turismo cuenta con Manual de Procesos donde se identifican las responsabilidades asignadas en cada procedimiento los cuales son firmados por los responsables. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos firmados por los responsables del proceso <p>En el Ministerio de Turismo, los procesos existentes están elaborados conforme la necesidad del cliente/ciudadano. Además, Realizamos encuestas de expectativas ciudadanas para la mejora en la prestación del servicio. También, tenemos buzones de Quejas y Sugerencias para ciudadanos/clientes donde se aplican acciones concretas partiendo de las mejoras sugeridas. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>-Manual de procesos y Procedimientos</p> <p>-Informe de encuesta de Expectativas Ciudadanas</p> <p>-Matriz que Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente</p> <p>-Procedimientos actualizados</p> <p>La División de Gestión de la Calidad realiza anualmente un BenchLearning Interinstitucional donde participan los miembros del Comité de Calidad del MITUR y se invita a instituciones galardonadas con medallas de oros</p> <p>Evidencias:</p> <p>-Registro de Participantes</p> <p>-Convocatoria</p> <p>El Ministerio de Turismo elaboro su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 considerando todos los grupos de interés. 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, alineadas al plan operativo.</p> <p>Evidencias</p> <p>-Plan Estratégico Institucional MITUR</p> <p>-Plan Operativo 2021-2024 y PEI 2021 -2024</p> <p>-Evaluaciones de Desempeño</p> <p>El Ministerio de Turismo a través de su Dirección de Tecnología, brinda seguimiento de protección de datos, datos abiertos y uso de redes sociales a través de las certificaciones E1 y A3 de Nortic por parte de la OPTIC.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Informe de implementación de programas por parte de la Dirección de Tecnología.	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Los Ciudadanos/Clientes pueden expresar mejoras en los servicios que brinda el Ministerio de Turismo a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias, Mesas de trabajo, Vistas públicas.</p> <p>Evidencias: -Buzón de Quejas y Sugerencias. Físico o virtual a través del correo buzondequejasysugerencias@mitur.gob.do. -Formulario en línea a través de la Pagina WEB.</p> <p>El Ministerio de Turismo utiliza métodos como es el establecimiento de encuestas de satisfacción ciudadana y el buzón de sugerencias; herramientas a través de las cuales se realizan innovaciones en la prestación del servicio al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción ciudadana • Buzón de sugerencias <p>En el Ministerio de Turismo tenemos una gestión inclusiva donde se identifican y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes sin discriminación de género</p> <p>Evidencias: Reportes de solicitudes por género</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Reporte de indicadores de gestión por género</p> <p>El Ministerio de Turismo cuenta con un horario regular de 8am a 4pm de la tarde; para fines informativos la institución dispone la recepción de documentación 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"> • Servicios en línea de DPP • Página WEB Institucional • Acceso vía la Central Telefónica. • Acceso personalizado vía la recepción del MITUR. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se han unificado 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 inversión turística para el Fomento Turístico que, para fines de aprobación, someten los ciudadanos/clientes. También, la unidad Central de Trámite Turístico consolida los procesos de CONFOTUR y DPP, integrando al Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Medio Ambiente. Además, estamos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>en el proceso de firma de un acuerdo interinstitucional entre Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía Planificación y MYPYMES, Ministerio de Agricultura, DGII, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Cultura, Ministerio de Medio Ambiente para apoyar en base a sus servicios el desarrollo del destino.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 158-01 • Acuerdo Interinstitucional Region de Enriquillo <p>En el Ministerio de Turismo existen herramientas de recolección de datos con los principales prestadores de servicios turísticos (aeropuertos, hoteles, líneas de cruceros, Junta de Avición Civil, Direccion General de Migracion). Además, estamos en proceso de integración a la plataforma las agencias de viajes y Tour Operadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.onemitur.gob.do • Situr. • Mitur.gob.do <p>El Ministerio de Turismo cuenta con el Viceministerio de Gestión de Destinos que a través de sus oficinas articulan los diferentes actores en el territorio para la puesta en marcha de mesas de trabajo, soluciones a conflictos y propuestas de desarrollo local.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas • Registro de participantes • Fotos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo desarrollamos estándares comunes para el intercambio de datos y servicios compartidos. A través del SITUR se consolidan las informaciones levantadas a través de la cadena de valor y cada socio clave tiene acceso a la información.</p> <p>Evidencia: SITUR</p> <p>Actualmente estamos en el proceso de firma de un acuerdo interinstitucional entre Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía Planificación y MYPYMES, Ministerio de Agricultura, DGII, Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Cultura, Ministerio de Medio Ambiente para apoyar en base a sus servicios el desarrollo del destino. Además, la mesa de coordinación técnica regional se integra con los actores locales o regional del destino como alcaldías.</p> <p>Evidencia Borrador del acuerdo Minutas Convocatorias de las mesas</p>	<p>No se evidencia la incorporen incentivos y condiciones para que la dirección y sus empleados creen procesos inter-organizacionales.</p>

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 93.28% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 89.92% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 98% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 98% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 93.28% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 94.12% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre accesibilidad a los servicios físicos y digitales mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 85.71% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la calidad de los servicios mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 89.08% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la agilidad de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 89.29% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2021</p>	<p>No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente</p> <p>No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación</p> <p>No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización</p>

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos el tiempo de espera para la prestación del servicio, a través de los reportes del portal ONEMITUR, donde se realizan las solicitudes de servicios apeándonos a los tiempos de respuestas comprometidos con el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>ciudadano/cliente y establecidos en los procedimientos. Evidencias : Reporte ONEMITUR Procedimiento de los servicios En el Ministerio de Turismo medimos el número y tiempo de procesamiento de Quejas y Sugerencias recibidas y Acciones Correctivas implementadas, a través de la matriz de Quejas y Sugerencias. Actualmente, el tiempo máximo establecido en el procedimiento para dar respuesta a las quejas son 15 días, con una sola queja recibida a la fecha. Evidencia: -Matriz de Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente -Procedimiento de Quejas y Sugerencias -Respuestas remitida a la Queja</p> <p>Actualmente nos encontramos en proceso de actualización de la Carta Compromiso Ciudadano redefiniendo las medidas de evaluación respecto a errores y cumplimiento de los Compromisos/estándares de calidad. Evidencia: Encuesta de expectativa ciudadana 2022 Matriz de estándar</p> <p>Actualmente nos encontramos en proceso de actualización de la Carta Compromiso Ciudadano redefiniendo Compromisos/estándares de calidad. Evidencia: Encuesta de expectativa ciudadana 2022 Matriz de estándar</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>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</p> <p>La oficina de Libre Acceso a la Información, En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Evidencias: Oficina de Libre Acceso Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p> <p>El Plan Estratégico Institucional y el POA 2022-2024, 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 2022-2024 disponible en la web institucional de MITUR</p> <p>Actualmente contamos con un 84% de valoración positiva en la calificación otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental para la OAI. Evidencias: SIGOB</p> <p>Actualmente contamos con un horario de atención de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. publicado en el portal web institucional de MITUR y en el Directorio de Servicios Públicos. Además,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>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.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Directorio de Servicios Públicos Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) En el portal web institucional de MITUR.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>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.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) 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.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) 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.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional de MITUR Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>Se elabora periódicamente un informe de resultados de las encuestas del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias: Informes del buzón de sugerencias</p>	<p>No se evidencia medición 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.</p>
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o</p>		<p>No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes</p> <p>No se evidencia medición de cumplimiento de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>		<p>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</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El Ministerio de turismo cuenta con una valoración positiva de un 89.27% del indicador Transparencia otorgado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Evidencias: SIGOB Portal Transparencia</p>	<p>No se evidencian mediciones de la participación ciudadana en los productos y servicios.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>		
<p>El Ministerio de Turismo en un 73.55% de los colaboradores indica que la organización cumple con la imagen y el rendimiento general.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores respecto al involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisión obteniendo un 73.55% en la Encuesta de Clima y Cultura</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores respecto a la participación de los mismos en las actividades de mejora obteniendo un 75.73% Encuesta de Clima 2022.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de las personas respecto a la conciencia de las personas sobre posibles</p>	

<p>importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad obteniendo un 65.55% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal obteniendo un 72.20% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la organización obteniendo un 69.86% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación obteniendo un 75.73% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022.</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el impacto de la digitalización en la organización obteniendo un 85.88% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia:</p>	

<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Informe de Resultados de Clima organizacional 2022 En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la agilidad de la organización obteniendo un 78.48% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
---	---	--

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización obteniendo un 78.48% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización obteniendo un 86.06% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas obteniendo un 73.55% en la Encuesta de Clima y Cultura</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la gestión del conocimiento obteniendo un 85.55% en la Encuesta de Clima y Cultura</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la comunicación interna y los métodos de información obteniendo un 81.52% en la Encuesta de Clima y Cultura</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo obteniendo un 86.24% en la Encuesta de Clima y Cultura</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación obteniendo un 76.81% en la Encuesta de Clima y Cultura</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización obteniendo un 85% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales obteniendo un 85.87% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización obteniendo un 62.67% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo obteniendo un 85.88% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre desarrollo sistemático de la carrera y las competencias obteniendo un 78.48% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
2) Motivación y empoderamiento.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre motivación y empoderamiento obteniendo un 65.95% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional obteniendo un 67.39% en la Encuesta de Clima y Cultura Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se trabaja de manera mensual los indicadores del Índice de absentismo y rotación. Anualmente se remite el informe al MAP con un índice de rotación para el 2021 de 29.79%</p> <p>Evidencia: Remision al MAP</p> <p>En el Ministerio de Turismo contamos con evaluaciones de satisfacción de las actividades de Capacitación mediante la aplicación de Encuesta de Evaluacion de la Capacitacion dirigida a los participantes y Encuesta de Eficacia dirigida a los supervisores Elaborando un reporte trimestral. Además, tenemos instalados buzones de quejas y sugerencias donde los colaboradores expresan sus opiniones sobre los planes de mejoras elaborando la Matriz de Quejas y Sugerencias de Empleados, También desarrollamos Plan de Accion de las sugerencias y quejas que surgen en el programa tomemonos un café</p> <p>Evidencias: Matriz de Quejas y Sugerencias Empleados Reporte Encuesta de eficacia de la Capacitacion Reporte de Encuesta de Evaluacion de la Capacitación Plan de Accion Programa tomemonos un Café</p> <p>En el ministerio de turismo medimos el número de dilemas éticos reportados a través de la Planilla</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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).</p>	<p>para la medición de Conflicto de Dilemas éticos, a la fecha tenemos 0 conflictos éticos reportados. Evidencias: Planilla de Conflictos Éticos</p> <p>En el Ministerio de turismo medimos la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social a través del registro de participantes Evidencias: Registro de participantes en actividades de la responsabilidad social.</p> <p>En el Ministerio de turismo tenemos indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar al ciudadano/cliente como el número de Quejas reportadas a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias ciudadano/clientes reportando 0 quejas a la fecha, número de Quejas y Sugerencias recibidas a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias de Empleados reportando 0 quejas a la fecha, la cantidad de horas de formación recibidas por el personal en cursos de Servicio al Cliente que actualmente son 304 horas, 252 horas de formación en cortesía telefónica. Evidencia: Matriz de Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente Matriz de Quejas y Sugerencias Empleados Informe trimestral de capacitación</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se realizaron las evaluaciones correspondientes al desempeño de los servidores en un 100%, siendo evaluados 1,018 personas, superado el 95% de los mismos el puntaje promedio.</p> <p>Evidencias: Reporte de Evaluación del Desempeño por Resultados 2021. Informes Técnico de Evaluación del Desempeño.</p>	
<p>Los colaboradores del Ministerio de Turismo utilizan eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios. Completar con la información de cristian</p>		
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo tenemos indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades como Cantidad de Colaboradores capacitados respecto al plan anual de capacitación, reportando 915 colaboradores capacitados de 1,018.</p> <p>Representando el 80% de la plantilla, en el primer trimestre se capacitaron 154, en el segundo 356, en el tercero 233 y el en cuarto 172 colaboradores.</p> <p>Evidencias: Reportes trimestrales Plan de Capacitación 2021</p> <p>Actualmente contamos con la implementación de dos programas de reconocimiento individual El Programas Wow Mitur orientado a reconocer las practicas destacables de los colaboradores del</p>	

	<p>grupo ocupacional 3 y 4 y el Programa Colaborador Destacado dirigido a los colaboradores del grupo ocupacional 1 y 2, los cuales se realizan trimestralmente.</p> <p>Evidencia</p> <p>Fotos</p> <p>Listado de nominados</p> <p>Fichas de nominación</p>	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la visión institucional, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022, obteniendo un resultado de 57% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022, obteniendo un resultado de 52% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022, obteniendo un resultado de 51% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022, obteniendo un resultado de 53% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022, obteniendo un resultado de 58% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>obteniendo un resultado de 58% de valoración positiva. Evidencia: Informe de Resultados</p> <p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre la Opinión pública sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, a través de la Encuesta de Percepción Ciudadana realizada en abril 2022, obteniendo un resultado de 58% de valoración positiva. Evidencia: Informe de Resultados</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>		<p>No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<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 dándole Marketing al país 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>	<p>No se evidencia mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>No se evidencia mediciones sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</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>No se evidencia mediciones del apoyo a proyectos de desarrollo actividades filantrópicas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Informe ejecutivo semestral del Viceministerio de Cooperación Internacional.</p> <p>Fotos</p> <p>Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de vacunación, jornadas de chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos.</p> <p>Evidencias</p> <p>Relación de participantes.</p>	<p>No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En la encuesta realizada por el MAP obtuvimos >90% de satisfacción por los servicios quedando como una de las instituciones mejor valoradas</p> <p>AGREGAR DEMANDA 2021</p> <p>AGEGAR LISTA DE EVIDENCIAS</p>	

Hemos implementado plataforma en línea solamente dedicada al seguimiento de los impactos en el sector a través de su desempeño.

Evidencias:

<https://situr.mitur.gob.do/>

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Implementamos encuestas de Satisfacción Ciudadana para medir la calidad de los servicios. También nos encontramos en proceso de actualización de la CCC</p> <p>Evidencia</p> <p>Formulario de Encuestas Satisfacción</p> <p>Carta Compromiso Ciudadano</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Medimos el grado de cumplimiento de los acuerdos institucionales a través de los informes CCC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informe de cumplimiento de los acuerdos</p>	<p>No todos los acuerdos tienen Informe CCC</p>
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Hemos sido auditados por la Contraloría General de la Republica Dominicana y nos encontramos a la espera de la remisión del informe de resultado. En el Ranking del SISMAP estamos colocados en</p>	

	<p>con un 84.86% en cumplimiento de los indicadores. En la DIGEIG estamos en un 89% en el cumplimiento de sus indicadores. En el cumplimiento de las Metas Presidenciales estamos en un 86 %.</p> <p>Evidencia: -Informe SIGOB -Auditoria Contraloría General de la República</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>Hemos incorporado la tramitación en línea para los proyectos turístico, lo cual ha incrementado las solicitudes en un 20%.</p> <p>Hemos incorporado tramitación en línea de los procesos de licencias de operación.</p> <p>Hemos incorporado tramitación en línea de los servicios de educación y formación.</p> <p>Evidencias https://confotur.mitur.gob.do/ https://licencias.mitur.gob.do/ Documento de logros VMT</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Hemos incorporado la tramitación en línea para los proyectos turístico.</p> <p>Hemos incorporado tramitación en línea de los procesos de licencias de operación.</p> <p>Hemos incorporado tramitación en línea de los servicios de educación y formación.</p> <p>Evidencias https://confotur.mitur.gob.do/ https://licencias.mitur.gob.do/ Documento de logros VMT</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. 2) Mejoras e innovaciones de procesos. 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). 5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros 	<p>Servicios en línea de la mayoría de las áreas prestadoras de servicios Evidencias: Servicios.mitur.gob.do one.mitur.gob.do/</p> <p>La División de Gestión de la Calidad realiza anualmente un bechnLearning interinstitucional con instituciones galardonadas. Evidencias: Convocatoria Registro de Participante</p> <p>Medimos el grado de cumplimiento de los acuerdos mediante informes de Comisión Conjunta (Informes CCC) Evidencias: Informes CCC</p> <p>Disponemos de una Unidad Central de Tramites turísticos que enlaza de forma digital al solicitante con las áreas competentes en la institución y facilita la trazabilidad de los procesos de servicios a lo interno en la institución y facilita la firma digital de documentos, para ahorro de tiempo y costos de papel/tinta/materiales. Evidencia:</p>	<p>No se evidencia medición de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones</p> <p>No se tienen informes de cumplimiento CCC de todos los acuerdos</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Implementación de firma digital MAE Unidad Central de Trámites Turísticos (servicios.mitur.gob.do) Sistema de Correspondencia Sistema de RRHH</p> <p>En la autoevaluación del control interno de cumplimiento NOBACI obtuvimos un resultado de 81.87% Evidencia: Reporte Matriz NOBACI</p> <p>Hemos sido reconocido por la Organización Mundial de Turismo como país número uno del mundo en la recuperación del turismo. Además, hemos sido reconocidos como el mejor stand en la Feria Internacional de Turismo de Madrid 2022. Evidencias: Fotos Publicaciones</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En DIGEPRES tenemos un 76% en la última evaluación que han hecho (2020). Evidencias: Reporte SIGOB de DIGEPRES</p>	<p>No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad</p>

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