



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

Elaborado por:

Jessica Reynoso

Encargada de la División de Gestión de la Calidad

Mayo de 2022

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1.1. MISIÓN.....	3
1.1.2. VISIÓN.....	3
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	3
1.1.4. BASE LEGAL.....	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.6. SERVICIOS.....	7
1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	12
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	13
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	13
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	14
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	14
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	15
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	15
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....	16

RESUMEN EJECUTIVO.

La Autoevaluación Institucional del MITUR 2022 se realizó utilizando la guía para el Autodiagnóstico CAF, a través una serie de reuniones de trabajo coordinadas por la División de Gestión de la Calidad, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el Comité de Calidad MITUR. En una primera fase se procedió a hacer balance de nuestra última autoevaluación donde cada miembro de Comité de Calidad revaluó de manera separada nuestro nuestros puntos fuertes y áreas de mejora abarcando dicho análisis la organización por área, en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de la autoevaluación, en una segunda fase se realizaron otras series de reuniones para la socialización del análisis realizado por cada miembro del Comité de Calidad llegando a un consenso de manera unánime de los resultados para cada ejemplo de la guía.

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. MISIÓN.

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

1.1.2. VISIÓN.

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

1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.

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

1.1.4.

BASE LEGAL.

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

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

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

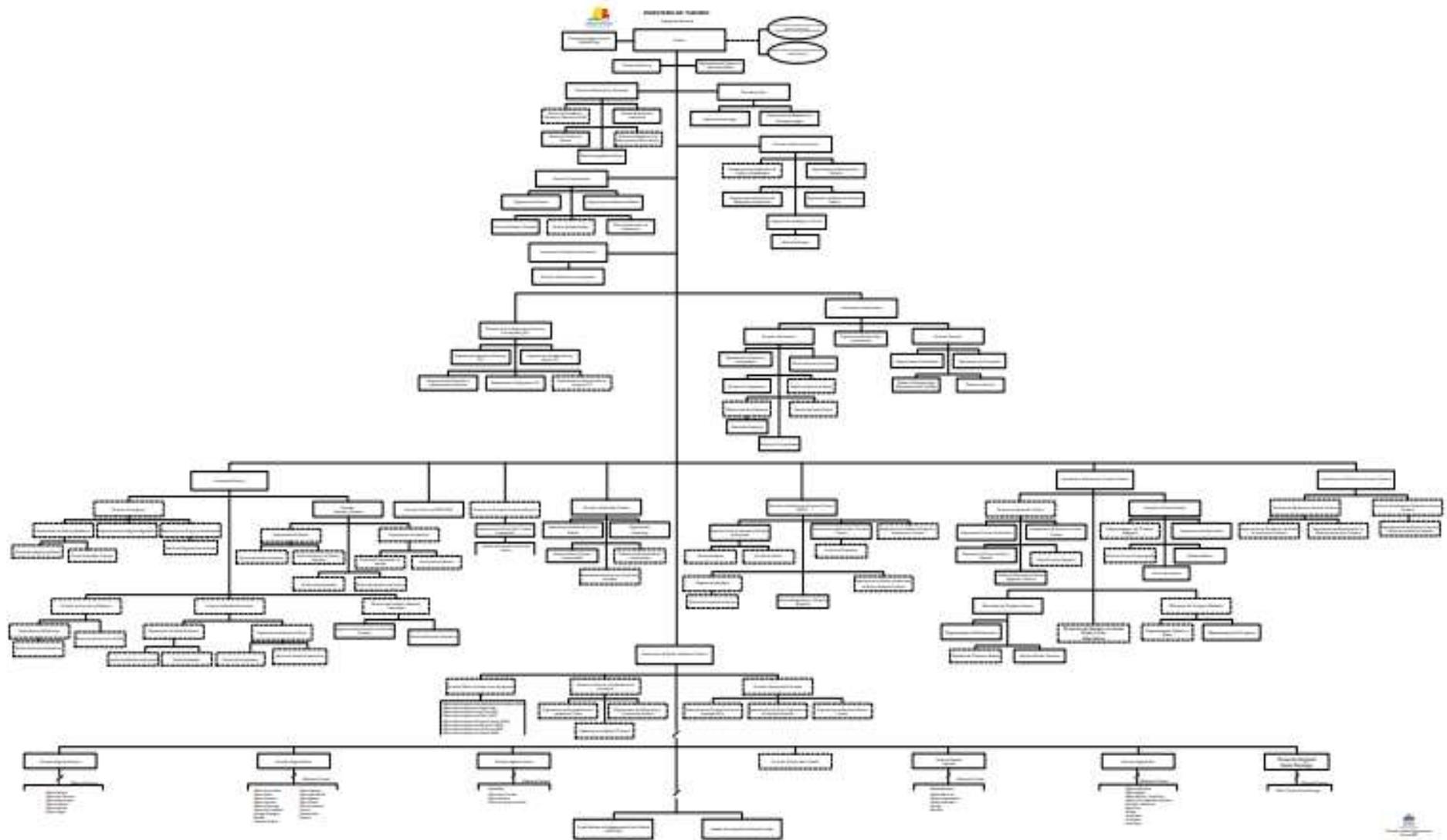
En 1979, la Ley No.84 dispuso que la Dirección Nacional de Turismo e Información fuera elevada a Secretaría de Estado, con el objetivo de tener un organismo rector del sector turístico del más alto nivel, dotado de todos los recursos necesarios para implementar coherente y armónicamente la estrategia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

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

2122 y 2123, que tratan de las Agencias de Viajes y Tiendas de Regalos, respectivamente.

Con la promulgación de la Ley No. 158-01, del 9 de octubre de 2001, se estableció el Fomento al Desarrollo Turístico de los Polos de escaso desarrollo, nuevos polos y localidades de gran potencialidad, y se creó el Fondo Oficial de Promoción Turística. De igual forma, se creó el Consejo de Fomento Turístico para aplicar la Ley, presidido por el Secretario de Turismo. En 1968, se produce la legislación turística que declara de interés nacional el desarrollo turístico. En 1969, se crea la Dirección Nacional de Turismo, que más tarde pasa a hacer la Secretaría de Estado de Turismo. En 1971, se promulga la Ley No. 153, la cual hablaba de incentivos y promoción al turismo en el país. En 1972, es creado INFRATUR, el cual es un organismo financiero para el desarrollo de la infraestructura turística. Estos acontecimientos sirvieron de base para que el turismo tuviera un punto de partida hacia su posterior desarrollo.

1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



1.1.6.

SERVICIOS.

- Certificaciones Oficiales del Ministerio de Turismo para Prestadores de Servicios Turísticos
- Duplicado de carnet de identidad de prestador de servicios turísticos.
- Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).
- Gestión de programas de Formación para Prestadores de Servicios Turísticos.
- Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).
- Supervisión del proceso de Evaluación Teórica de los Módulos de la Formación de Agente de viajes.
- Cambio de nombre comercial - Tiempo compartido
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador local-doméstico
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal -Tiempo compartido
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal -Tour operador receptivo-emisivo
- Emisión Nueva -Principal / Sucursal-Tour operador local-doméstico
- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Cafeterías
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Kitesurf
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de paddle surf
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Surf
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Pesca
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en Globos Aerostáticos

- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paintball
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Parques acuáticos temáticos y/o recreativos y/o atracciones
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paseo Turístico
- Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Rancho de Caballos
- Nueva licencia Cigar Shops
- Nueva licencia de Joyerías
- Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Bares
- Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Discotecas
- Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes
- Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje - Hoteles
- Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje -Aparta Hoteles
- Nueva licencia- Establecimientos de masajes - Centros de masajes (Spa)
- Nueva licencia Galerías de arte
- Nueva licencia Liquor Store
- Nueva licencia Minimarket
- Nueva licencia Tiendas de artesanías
- Nueva licencia Tiendas de artesanías - Otros
- Nueva licencia- Turismo de aventura - Actividades Aéreas - Parasailing
- Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Helicóptero
- Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Ultra Ligero
- Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en parapente
- Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Zipline/Canopy
- Otros con licencia vigente- Cambio de categoría - Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
- Otros con licencia vigente- Cambio de categoría - Agencias de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
- Otros con licencia vigente- Cambio de categoría- Tour operador local-doméstico
- Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Bares
- Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Cafeterías
- Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Discotecas
- Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Hoteles / Aparta Hoteles
- Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Restaurantes

- Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Tiendas de artesanías
- Otros con licencia vigente -Cambio de dirección - Tour operador receptivo-emisivo
- Otros con licencia vigente- Cambio de dirección- Agencia de viajes mayorista
- Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Agencia de viajes mayorista
- Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Agencia de viajes mayorista y tour operador local-doméstico
- Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
- Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Agencia de viajes, reservas y pasajes
- Otros con licencia vigente -Cambio de Nombre Comercial - Tiendas de artesanías
- Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Tour operador local-doméstico
- Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Tour operador receptivo-emisivo
- Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - - Hoteles / Aparta Hoteles
- Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Restaurantes
- Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Bares
- Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Cafeterías
- Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Discotecas
- Otros con licencia vigente -Cambio de Titular - Tiendas de artesanías
- Otros con licencia vigente- Cambio de titular - Tour operador receptivo-emisivo
- Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Cafeterías
- Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Discotecas
- Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Hoteles / Aparta Hoteles
- Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Restaurantes
- Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial -Bares
- Otros con licencia vigente- Establecimientos de masajes - spa
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades aéreas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades Terrestres
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Actividades Acuáticas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Actividades aéreas

- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Actividades Terrestres
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Viajes en botes
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio nombre comercial - Actividades Acuáticas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio nombre comercial - Actividades aéreas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio nombre comercial - Actividades Terrestres
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Exclusión de unidades - Actividades Acuáticas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Exclusión de unidades - Actividades aéreas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Inclusión de unidades - Actividades Acuáticas
- Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Inclusión de unidades - Actividades aéreas
- Renovación - Principal/Sucursal - Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
- Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Bares
- Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Cafeterías
- Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Discotecas
- Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes
- Renovación- Establecimiento de hospedaje - Aparta Hoteles
- Renovación- Establecimiento de hospedaje - Hoteles
- Renovación -Establecimientos de masajes - Centros de masajes (Spa)
- Renovación- Establecimientos de masajes - spa
- Renovación licencia Cigar Shops
- Renovación licencia Galerías de arte
- Renovación licencia Joyerías
- Renovación licencia Liquor Store
- Renovación licencia minimarket
- Renovación licencia Tiendas de artesanías
- Renovación licencia Tiendas de artesanías - Otros
- Renovación- Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Parasailing
- Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista
- Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador local-doméstico
- Renovación -Principal / Sucursal -Agencia de viajes, reservas y pasajes

- Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
- Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo
- Renovación -Principal / Sucursal- Tiempo compartido
- Renovación -Principal / Sucursal- Tour operador local-doméstico
- Renovación -Principal / Sucursal- Tour operador receptivo-emisivo
- Renovación- Turismo de aventura - Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Kitesurf
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de paddle surf
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Surf
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Pesca
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas
- Renovación- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes en botes
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en Globos Aerostáticos
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Helicóptero
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Ultra Ligero
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Zipline/Canopy
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paintball
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Parques acuáticos temáticos y/o recreativos y/o atracciones
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paseo Turístico
- Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Rancho de Caballos
- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Viajes en botes
- Turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades Acuáticas
- Certificación de Análisis Previo
- Certificación de No objeción a uso de suelo
- Certificación de Parámetros de Diseño
- Franja Marítima
- Resellado de Planos
- Certificación relativa a un proyecto depositado en la Dirección Técnica de CONFOTUR.

- Modificación de resolución de clasificación definitiva de proyecto turístico
- Resolución de Clasificación de Empresa operadora de proyectos turísticos clasificados
- Resolución de Clasificación de proyecto de turismo de salud
- Resolución de Clasificación Definitiva de proyectos turísticos
- Resolución de Clasificación para la remodelación de estructuras hoteleras que tengan un mínimo de quince (15) años de construida
- Resolución de Clasificación Provisional de proyectos turísticos
- Resolución de Exención de los derechos de importación e ITBIS de compras locales en beneficio de las instalaciones hoteleras con un mínimo de cinco (5) años de construida.
- Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos
- Resolución de Prórroga de clasificación provisional de proyectos turísticos
- Resolución de Transferencia de beneficios de proyectos clasificados

1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS (2021-2024)	
1. Eje Estratégico: Promoción, fomento y desarrollo del turismo sostenible.	
Objetivo Estratégico: Aumentar la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector turismo, a través de su promoción, fomento y desarrollo, a nivel nacional e internacional.	
Productos Terminales	Resultados Esperados
1.1 Empresas y Turistas internos reciben actividades de promoción turística.	Impulsada la oferta Nacional e Internacional en la Gestión de Destinos Turísticos.
1.2 Promoción del Turismo Interno.	
1.3 Promoción del Turismo de Salud y Bienestar.	
1.4 Empresas y Turistas Internacionales reciben actividades de promoción turística.	
1.5 Promoción del Turismo Internacional.	
1.6 Promoción del Turismo de Cruceros.	
1.7 Promoción del Turismo Cultural.	
1.8 Promoción del Turismo de Reuniones.	
2.Eje Estratégico: Planificación y Regulación Efectiva de la Gestión de Destinos Turísticos.	

Objetivo Estratégico: Gestionar el manejo y control de los destinos turísticos, a través de la integración intersectorial Público-Privado, garantizando su competitividad y sostenibilidad.	
Productos Terminales	Resultados Esperados
2.1 Unidades productivas del turismo comunitario, reciben asesoría en materia desarrollo turístico.	Integradas las Comunidades en el Desarrollo y Gestión Sostenible del Turismo Nacional.
2.2 Servicio de acompañamiento a las MIPYMES en la creación de nuevos productos para el Desarrollo Turísticos Sostenible.	
2.3 Servicio de asesoría en la detección de Unidades Productivas de Turismo Comunitario Sostenible.	
2.4 Ayuntamientos, inversionistas y ciudadanía en general reciben planos de infraestructura para la adecuación de espacios turísticos.	
2.5 Servicio de Diseño de Rutas y/o Circuitos Turísticos.	
2.6 Servicio de Diseño de Planes de Ordenamiento Territorial Turístico.	
2.7 Actores del sector turístico reciben acciones de regulación para el cumplimiento de las normas vigentes.	
2.8 Implementación del Distintivo de Calidad.	
2.9 Servicio de regulación y clasificación operaciones turística.	
2.10 Servicio de consulta a informaciones estadísticas estratégicas sobre el sector turismo.	
3.Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional.	
Objetivo Estratégico: Garantizar la efectividad de las acciones y servicios que desarrolla el Ministerio de Turismo, a través de una gestión de calidad.	
Productos Terminales	Resultados Esperados
Capacitación del personal.	Aumentadas las capacidades técnicas del personal de acuerdo con las necesidades institucionales.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

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. Contamos con Indicadores en el Plan Estratégico para cada área, por el cumplimiento del POA.

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 sistema de seguimiento a quejas y sugerencias de los ciudadanos/clientes

Mantenemos relaciones proactivas y periódicas políticas con las diferentes autoridades que nos han permitido desarrollar diferentes programas y proyectos, como Ayuntamientos, INTRANT, Ministerio Cultura, Medio Ambiente, Ministerio de Planificación y Desarrollo, MIREX, PRODOMINICANA, entre otros.

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.

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

2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1. LIDERAZGO.

- El PEI no cuenta con la aprobación de la MAE.
- El Manual de Funciones aún no ha sido aprobado por el MAP.

2.2.1.2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- En el Ministerio de Turismo no se evidencia ninguna política de innovación existente.

2.2.1.3. PERSONAS.

- El fondo de medicamentos para empleados más desfavorecidos no está activo

2.2.1.4. PROCESOS.

- No se evidencia la incorporen incentivos y condiciones para que la dirección y sus empleados creen procesos inter-organizacionales.

2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación.
- No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización.

2.2.2. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales.

2.2.3. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

- . No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El proceso de aplicación de la Guía para el Autodiagnóstico Institucional nos ayudó a pasar balance sobre las áreas de mejoras existente en la organización ahondando en sus causas, verificación de implementación de las áreas de mejoras priorizadas en los anteriores Planes de Mejora Institucional y su sistematización. También, nos permitió la identificación de acciones concretas para la mejora continua al establecer relaciones causas-consecuencias se nos facilitó la identificación de acciones que serán incluidas en el diseño e implementación del Plan de Mejora Institucional 2023, lo cual se verá reflejado la mejora de nuestro desempeño institucional y la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros Ciudadanos/clientes. Además, esta autoevaluación favorece el compromiso institucional con una cultura de calidad basada en la mejora continua a través de un proceso sistemático donde podemos ser conscientes de donde nos encontramos como institución.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución: Ministerio de Turismo		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	110	110
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	120	120
3: Personas (100 puntos)	80	80
4: Alianzas (100 puntos)	95	95
5: Procesos (120 puntos)	110	110
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	80	80
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	70	70
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	50	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	50	50
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	765	765