



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

MINISTERIO DE TURISMO

FECHA:

JUNIO 2023

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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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>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 2021-2024.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Convocatorias -Fotos -Registro de asistencia -Informes -Minutas</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>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>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestro Plan estratégico Institucional está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo END, los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS y los Planes Sectoriales.</p> <p>Evidencias: PEI 2021-2024</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>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 -Formulario Inducción al Personal</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 de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Desarrollamos el proceso de revisión de nuestra misión, visión y valores para la elaboración del PEI 2021-2024.</p> <p>Evidencias: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Convocatorias -Fotos -Registro de asistencia -Informes -Minutas</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>Tenemos conformado un Comité de Ética, con un Código de Integridad (antes Código de Ética) que, aunque fue puesto en el mes de diciembre 2022 en Consulta Abierta, aún no está publicado, pues se encuentra en fase de revisión por el BID, órgano que fue apoderado por la DIGEIG para manejar este tema de transparencia gubernamental</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución conformación Comité de Ética. Resolución DIGEI 01/2022 sobre representantes en la comisión -Código de Ética actualizado - Comunicación Designación Representante Comisión de Personal. - Registro de Participantes de los Talleres del Régimen Ético y Disciplinario 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>		<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> <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>Definimos nuestra Estructura Organizativa cual fue aprobada en abril 2022, Nuestro Manual de Funciones ha sido actualizado y remitido al MAP para su aprobación a raíz de la última actualización. También fue revisado y actualizado nuestro Mapa de procesos al 2022. Contamos con PEI actualizado y Plan Operativo Anual (POA) por área.</p>	<p>La actualización al manual de funciones aún no ha sido aprobada por el MAP</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resolución Estructura Organizativa -Manual del Funciones -Mapa de Procesos -POA por Área. 	
<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>Contamos con Indicadores para el seguimiento del Plan Estratégico Institucional, para el cumplimiento del POA, Implementación Plan de Capacitación, número de No objeciones Turísticas emitidas, número de proyectos de infraestructura diseñadas, cantidad de Guías de Turismo Habilitados, Encuesta de Clima Organizacional, encuesta de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de seguimiento POA. -Sistema Ruta -Página de Tramitación en Línea. 	
<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 las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</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 sistema de seguimiento a quejas y sugerencias de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PEI 2021-2024- -Vistas públicas -Fotos Visitas MAE a los destinos turísticos 	

	-Matriz de Seguimiento Quejas y Sugerencias Ciudadanos/Clientes	
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>Monitoreamos el cumplimiento del POA, realizando reuniones trimestrales, realizamos un reporte trimestral y elaboramos la memoria anual, además alimentamos las metas presidenciales.</p> <p>Evidencias: -Seguimiento POA -Metas Presidencias -Memoria Anual</p>	
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>Estamos aplicando el Modelo CAF desde 2005.</p> <p>Evidencias: -Autodiagnóstico 2005, 2016, 2019, 2020, 2021 y 2022 -Planes de Mejora Institucional 2019,2020,2021 y 2022 -Lista de EDI</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>Comunicamos iniciativas a los grupos de interés por medio del Facebook, la página web, Instagram, correo interno, boletín de noticias diario, boletín trimestral.</p> <p>Evidencias: -Redes sociales -Correos instituciones (Informaciones RRHH, Boletines, Concursos, otros)</p>	

<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Contamos con procesos descritos, garantizando que los procedimientos se lleven a cabo correctamente. Además, contamos con presupuesto alineado al POA y al Plan Anual de Compras y Contrataciones para garantizar que las áreas cuenten con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades. 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>Evidencias: -Formulación del PACC, POA. -Convocatorias de RRHH -Registro de Asistencia -Fotos</p>	
<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>Contamos con un Manual de Políticas Comunicacional Institucional.</p> <p>Evidencias: -Manual de políticas Comunicacional Institucional</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Promovemos una cultura de mejora continua, nuestra MAE firmó 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>Evidencias: -Autoevaluación CAF -Plan de Mejora</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.		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.
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>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>	
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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>El Ministerio de Turismo se rige por los artículos 11 y 12 del Decreto 523-09, que aprueba las relaciones laborales en la administración pública. Contamos con una División de Equidad de Género para fomentar la igualdad entre colaboradores.</p> <p>Evidencia: -Decreto 523-09 -Organigrama Organizacional</p>	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oficios -Correos electrónicos -Buzones de Sugerencias 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Gestionamos para que nuestros empleados cuenten con las herramientas que necesitan para el desarrollo de sus tareas, designación de funciones, distribución equitativa de responsabilidades en su acuerdo de desempeño, entrenamientos y capacitaciones en caso necesario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correos -Acuerdos de Desempeño -Designación de equipos -Capacitaciones 	
<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>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:</p> <p>Delegación de firma</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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formulario detección de necesidades de capacitación. -Plan Anual de capacitación 	

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Reconocimos al personal que había completado su evaluación del desempeño, entregamos el bono de desempeño a los empleados que cumplieron con puntuación mayor de 85 puntos. En adición, de acuerdo a la Resolución No.041-2020, a partir del 2022 se implementaron los reconocimientos Goal MiTur, Wow MiTur y Colaborador destacado como forma de reconocer la dedicación y compromiso de los servidores en el desempeño de sus funciones, a fin de influir positivamente en el clima organizacional, incrementar la motivación y mejorar los niveles de compromiso de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: -Fotos -Convocatoria -Circular de comunicación bonificación</p>	
---	---	--

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

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

<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>Realizamos consultas, identificamos los grupos de interés. En el Proyecto Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial realizamos un análisis de Grupos de Interés.</p> <p>Evidencias: -Matriz de análisis -Análisis FODA -Plan Estratégico</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Mantenemos relaciones proactivas y periódicas 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.</p> <p>Evidencias: -Acuerdos con MIREX -Acuerdos con Medio Ambiente -Acuerdos con el Ayuntamiento Distrito Nacional -Acuerdos con el Ministerio de Salud Pública -Acuerdos con el Ministerio de Cultura -Acuerdos con el PRODOMINICANA -Acuerdo con Cuerpo Especializado de Seguridad Aeroportuaria</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Identificamos las políticas públicas que impactan las END las cuales fueron incorporadas en el PEI alineando. Además, hemos desarrollado programas de conformidad a las políticas públicas, como el programa de recuperación sostenible del turismo, para incentivar el turismo local.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan Estratégico Institucional -POA -Estrategia Multidestino -Programa de fomento al turismo -Turismo comunitario sostenible -Plan nacional de gestión de playas -Seminario sobre el tema del Sargazo 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Contamos con objetivos para productos y servicios alineados con las políticas públicas, desarrollando programas y proyectos de inversión pública en coordinación con diferentes autoridades como Ayuntamientos, El INTRANT, Ministerio Cultura, Medio Ambiente, Ministerio de Planificación y Desarrollo, MIREX, PRODOMINICANA, entre otros, para el mejoramiento de la infraestructura turística.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto aprobado -Proyecto construcción malecón y centro histórico Puerto Plata -Proyecto Ciudad Colonial -Proyecto de regeneración de Playas 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>Contamos con diferentes alianzas con varios grupos de interés, como Clúster Turísticos, Ministerio de Medio Ambiente, Ayuntamientos. También, hemos conformado el Comité Público Privado de Mercadeo y Promoción de la República Dominicana, así como colaboración con las ASFL adscritas al MiTur para el desarrollo de los proyectos turísticos de las comunidades.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Acuerdos con los Clústers turísticos. (Restaurantes, hoteles, microempresas, Gift shop, agencias de viajes entre otros. -Acuerdos con los Ayuntamientos -Acuerdo con Medio Ambiente -Comité de Trabajo -Carta de Solicitud de apoyo -Libramientos de subvenciones a ASFL 	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Invitaciones a participar -Minutas -Fotos -Registro de participantes 	
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.		No se evidencia que la institución desarrolle un concepto de marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>En el Ministerio de Turismo, hemos determinado las condiciones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos de cada variable a través de la Planificación Estratégica institucional y el Plan Operativo Anual. Los mismos están alineados a los intereses identificados mediante el análisis del entorno y el comportamiento de las variables establecidas.</p> <p>Evidencias: -PEI 2021-2024 -POA</p>	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>En el Ministerio de Turismo, hemos identificado los grupos de interés relevantes, realizamos los debidos acercamientos y levantamientos a través de reuniones periódicas con dichos grupos, mediante las cuales se identifican las necesidades y prioridades de los mismos.</p> <p>Evidencias: -Minutas de las reuniones. -Matriz de grupos de interés. -Convocatoria a las reuniones.</p>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>En el Ministerio de Turismo recopilamos las informaciones relevantes relacionadas con la planificación sostenible de los destinos turísticos, a través de la realización de mesas de trabajo en cada destino, identificando las estrategias y lineamientos de desarrollo turístico.</p> <p>Evidencias:</p>	

	-Convocatoria a las reuniones. -Informes -Seguimiento de las estrategias y lineamientos identificados.	
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 analiza el desempeño interno y las capacidades organizativas de la institución a través de la herramienta FODA, incluido en el PEI 2021-2024. Evidencia: -Análisis FODA	

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:		
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.	En el Ministerio de Turismo, se planifican y ejecutan los conceptos enunciados en la misión y visión a través de los objetivos estratégicos y operativos plasmados en el PEI, y del Plan Operativo Anual. Evidencias: -PEI 2021-2024. -Plan Operativo Anual (POA)	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	En el Ministerio de Turismo, involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación según las necesidades y expectativas de las mismas.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PEI 2021-2024 -POA -Minutas de reuniones, registro de participación, Convocatorias, Imágenes Fotográficas 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>En el Ministerio de Turismo se evidencia la identificación de nuevos proyectos turísticos que incorporan los objetivos de desarrollo sostenible.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buenas prácticas implementadas a través del Proyecto Turismo Comunitario Sostenible (TCS). -Documento metodológico. -Personal comunitario capacitado 	
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>En el Ministerio de Turismo, se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto Aprobado -Plan de compras y Contrataciones (PACC) -Inventario de activos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>En el Ministerio de Turismo, se implementa la estrategia y la planificación estableciendo las prioridades de los proyectos y procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PEI 2021-2024 -POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> -Estructura Organizacional -Acuerdos de desempeño laboral -Procedimientos documentados 	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En el Ministerio de Turismo se elaboran planes y tareas que se componen de indicadores, partiendo de los objetivos estratégicos planteados.</p> <p>Evidencias: -PEI 2021-2024 -POA</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>En el Ministerio de Turismo, se comunica los objetivos, estrategias y planes, a través de la publicación de los mismos en el portal institucional.</p> <p>Evidencias: -Publicación del PEI y POA, -Informe Semestral del POA cargado en la página web del MITUR.</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>En el Ministerio de Turismo, se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización.</p> <p>Evidencias: -Informes mensuales a través de las Metas Presidenciales -Informe de monitoreo y medición del POA colocado semestralmente en la página web del MITUR. -Memoria de gestión semestral y anual</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
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<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 identifican las necesidades de los destinos turísticos a través del análisis y levantamientos de campo en coordinación con el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR) para así generar el desarrollo sostenible de los destinos.</p> <p>Evidencia: -Levantamientos de campo con equipos tecnológicos como GPS y Drone</p>	
<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>Captación de nuevos inversionistas, identificación de mercados emergentes y acuerdos de cooperación con tour operadores.</p> <p>Evidencia: Promoción del destino en ferias internacionales https://www.mitur.gob.do/noticias/ministro-collado-presenta-lo-mejor-de-rd-en-colombia/ https://www.mitur.gob.do/noticias/fitur-2022-lanza-el-mensaje-de-que-los-viajes-seguros-son-posibles/</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Ministerio de Turismo comunica la política de innovación a través de la publicación en el Intranet institucional de las novedades en la modernización de los procesos de tramitación de los proyectos de desarrollo turístico.</p> <p>Evidencias: -Intranet MITUR -Sellado y firma digital de los planos de los proyectos. -Buzón de quejas y sugerencias</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>En el Ministerio de Turismo se promueven los aportes de ideas innovadoras y creativas para un mejor cumplimiento de las expectativas del ciudadano/clientes. En nuestra página web ofrecemos servicios en línea, como: Parámetros de Diseño, Análisis Previo, No Objeción de Uso de Suelo y Resellado de Planos. Además, el manejo de los servicios del Viceministerio Técnico.</p> <p>Evidencias: -La unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT)MITUR. https://servicios.mitur.gob.do/public -Buzones de Sugerencias, revisados semanalmente</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El Ministerio de Turismo, se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la debida ejecución de los objetivos planificados.</p> <p>Evidencias: -Plan Operativo Anual -Presupuesto Aprobado -Plan Anual de Compras y Contrataciones</p>	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -PEI 2021-2024 -Planificación de Recursos Humanos -Estructura Organizativa -Detección de necesidades 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Desarrollamos e implementamos políticas de Recursos Humanos basadas en criterios objetivos, contenidas en la planificación de Recursos Humanos, la que contempla el proceso de reclutamiento y selección, promoción, compensación y beneficios, delegación, recompensas y desarrollo teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimientos aprobados -Plan Anual de Capacitación -Concursos Realizados -Publicaciones de concurso externos -Manual de cargos -Escala salarial. 	
<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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento de Reclutamiento y selección -Concursos externos realizados – banco de elegibles MAP -Publicaciones de vacantes en el periódico, murales y envío por correo masivo. 	

<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Gestionamos el desarrollo de la carrera profesional brindando la oportunidad de crecimiento a través de la participación de concursos públicos, en los cuales se establecen las bases para la ocupación de posiciones, donde aseguramos los principios de equidad e igualdad, dando las oportunidades para todos/as dominicanos/as en aplicar y formar parte de este ministerio.</p> <p>Evidencias: -Concursos externos realizados -Banco de elegibles. -Publicaciones de vacantes en el periódico, murales y envío por correo masivo.</p>	
<p>5) 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>Contamos con una cultura de desempeño con objetivos definidos para los colaboradores, mediante la elaboración de acuerdos de desempeño, cuya ejecución es monitoreada mediante reuniones trimestrales, para asegurar el cumplimiento de las metas.</p> <p>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>6) 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,</p>	<p>Aplicamos una política de género como apoyo eficaz de los recursos humanos del Ministerio de Turismo, contamos con una Oficina de Equidad de Género, nóminas segmentadas por género y grupos ocupacionales. Así mismo son identificadas las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres e identificada la participación en programas formativos por géneros.</p>	

participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	Evidencias: -Oficina de Igualdad de Genero -Nómina -Detección de Necesidades de Capacitación -Plan Anual de Capacitación	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Implementamos un plan de desarrollo de los Recursos Humanos, por medio al Plan Anual de Capacitaciones, el cual es producto del diagnóstico de detección de necesidades de capacitación. En adición, ha sido elaborado un plan de mejora en acompañamiento de la evaluación del desempeño de cada servidor. Evidencias: -Plan Anual de Capacitaciones. -Formulario Departamental de Detección de Necesidades de Capacitación. -Detección de Necesidades de Capacitación -Formulario Plan de Mejora.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Captamos a los nuevos recursos a través de los medios de comunicación interna y externa de este Ministerio e identificamos las habilidades, competencias de los servidores por medio de las entrevistas técnicas. Así mismo estamos implementando el procedimiento de evaluaciones de período probatorio y levantamientos de informaciones vía el formulario las detecciones de necesidades. Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> -Formularios de Detección de Necesidades. -Comunicaciones internas y externas -Evaluaciones del periodo probatorio 	
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>Desarrollamos a nuestros talentos por medio de capacitaciones en diferentes modalidades que les permiten la mejora de competencias (Pensamiento de diseño, trabajo en equipo, aprendizaje en el trabajo, aprendizaje electrónico)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan Anual de Capacitación 2022. -Plan Anual de Capacitación 2023. -Promoción de Capacitaciones. -Asistencia de capacitaciones 	
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>Establecemos un plan desarrollo de competencias individuales, a través del Plan de Mejora Anual, el cual es el acompañamiento de las evaluaciones del desempeño. También contamos con 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Muestra Planes de Mejora -Formulario Plan de Mejora -Plan Anual de Capacitación 	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Apoyamos a los nuevos servidores mediante el procedimiento de inducción específica, cuyo objetivo es guiar a los mismos para el conocimiento de todos los procesos y procedimientos en</p>	

	<p>acompañamiento del área solicitante y Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias: -Borrador de procedimiento de Inducción específica</p>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Promovemos la movilidad interna y externa de los servidores, a través de la igualdad de oportunidades en la participación de los Concursos Públicos. Apoyamos en todo el proceso a los servidores participantes de los concursos internos y externos, retroalimentamos a los mismos mediante envío de correos y publicaciones en el mural de las vacantes disponibles en todo el gobierno central.</p> <p>Evidencias: -Comunicaciones Internas y externas -Concursos externos realizados Banco de elegibles</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>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación, mediante el uso de medios electrónicos y diversas modalidades: durante el año 2022 fueron impartidas capacitaciones como: Ley 41-08 de Función Pública, Ética, Deberes y Derechos del Servidor Público, Redacción de Informes Técnicos, Diseño, ejecución y evaluación de proyectos y Gestión de Calidad en la Administración Pública Aplicando CAF, en modalidad virtual asincrónico, adicional a esto durante el 1er trimestre del 2023 hemos programado y ofrecido capacitaciones como: Introducción al Sistema Nacional de Compras y Contrataciones en modalidad virtual con enfoque E-learning, Ley 41-08 de Función Pública e Inducción</p>	

	<p>a la Administración Pública en modalidad virtual asincrónico.</p> <p>Evidencias: -Listados de Asistencia Capacitaciones Virtuales 2022 Convocatorias 2023</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>El Ministerio de Turismo planifica actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación, a través del Plan Anual de Capacitación, el cual es remitido al INAP, especificando los diversos programas de formación, objetivos, enfoque de género, cantidad de participantes e inversión.</p> <p>Evidencias: -Plan Anual de Capacitación 2023</p>	
<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 tres meses posteriores a la capacitación.</p> <p>Evidencia: -Formulario de Evaluación de la Eficacia de las Capacitaciones</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<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>En el Ministerio de Turismo promovemos una cultura de comunicación abierta propiciando el aporte de ideas, a través del programa Tomémonos un Café, en el que participan colaboradores de áreas seleccionadas de manera aleatoria y un equipo de la Dirección de Recursos Humanos, su dinámica consiste en el aporte de ideas, se reciben quejas y sugerencias a partir de las cuales se elabora un Plan de Acción. En adición, contamos con un procedimiento para el aporte de ideas y mejoras.</p> <p>Evidencias: -Registro de Participante -Minutas -Plan de acción -Fotos</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 ideas (brainstorming)).</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 de esto se realiza un acta de apertura y un plan de acción.</p> <p>Evidencia: -Actas de apertura -Plan de acción -Formularios</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>Los Servidores son involucrados en el desarrollo de planes y estrategias de actividades de mejora, a través de los buzones de Quejas y Sugerencias de empleados, colocados estratégicamente en cada piso próximo a los relojes de ponchado. Mediante la evaluación de estas opiniones son realizados</p>	

	<p>planes de acción y, basados en los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima y Cultura y programa Tomémonos un Café, también son desarrollados planes de acción basados en los aportes de los servidores. Contamos con una Asociación de Servidores Públicos debidamente constituida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acta apertura de buzones -Formulario de Quejas y Sugerencias -Plan de Acción de buzones -Plan de Acción de Encuesta de Clima -Minuta Tomémonos un Café -Plan de acción Tomémonos un Café -Asociación de Servidores Públicos 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</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 para ambas partes. Además, se realizan reuniones trimestrales de monitoreo de ejecución de acuerdos, en la que los colaboradores pueden comunicar sus puntos de vistas, presentar progresos o indicar sus limitaciones de cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instructivo creación de acuerdos -Circular DRH-025-2022 creación de acuerdos 2023 -Convocatoria Monitoreo de Acuerdos -Modelo de Minuta Monitoreo de Acuerdos 	

	-Muestra de Acuerdos del Desempeño remitidas al MAP.	
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>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>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Contamos con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante el cual se ejecutan todas acciones tendentes a promover el cuidado de la salud y riesgo laboral. Además, contamos con un dispensario médico que incluye servicios de atención primaria, fisioterapias y psicología. Desarrollamos jornadas de la salud cada año, disponemos de un Plan General de Emergencias y Evacuaciones.</p> <p>Evidencias: -Catálogo de beneficios MITUR -Jornadas educativas de salud -Plan de trabajo Comité SISTAP 2023.</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>Desde registro y control ofrecemos la opción de flexibilizar los horarios en las áreas que lo requieran dependiendo de la naturaleza de sus funciones, en horas de entradas y salidas, de acuerdo con los requerimientos del área, así como también se otorgan todos los permisos solicitados de acuerdo con lo establecido en el art. 75 ley 4108, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores. Respetamos los derechos de paternidad y</p>	

	<p>maternidad de acuerdo con decreto 312-22, Además, se otorga el beneficio de un día libre por el cumpleaños.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reporte de horarios flexibles -Catálogo de Beneficios 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En el Ministerio de Turismo 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Imágenes de rampas de acceso -Parqueos para discapacitados -Baños para discapacitados 	No se evidencia señalización de espacios para discapacitados, en las áreas de parqueo y baños e instalación parrillas de seguridad para evitar caídas.
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 actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<p>Contamos con planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria y no monetaria como pago de horas extraordinarias, compensaciones y viáticos, programa fitness, seguros complementarios de salud, almuerzo, servicio de transporte, Programa de bienestar, programa de reconocimiento a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Catálogo de Beneficios -Acuerdo Interinstitucional con el Banco de Reservas -Convocatoria e imágenes Actividad de Limpieza de Playa MITUR 2023 -Convocatoria e imágenes Actividad 3k Plogging 2023 -Fotos Torneo Baloncesto MITUR 	

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)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) 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>En el Ministerio de Turismo hemos identificado socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público desarrollando acuerdos con 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 en conjunto con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) el Plan de Desarrollo Integral de Turismo Comunitario Sostenible en la provincia de Pedernales. Este proyecto tiene como objetivo principal la inclusión de mujeres y jóvenes en la cadena de valor.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdo BID -Acuerdo GIZ -Acuerdo JICA -Acuerdos con Tour Operadores (Viajes el Corte Inglés, AVORIS) -Acuerdos con Líneas Aéreas (IBERIA, AIR Europa, Air France, American Airlines, Air Canada) -Acuerdos con PRODOMINICANA -Acuerdo Dirección General de Contrataciones Públicas 	

	-Acuerdo MITUR-AECID	
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>Hemos gestionado acuerdos de colaboración considerando el potencial de distintos socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo tales como el acuerdo de Acuerdo Interinstitucional con el Banco de Reservas para beneficio de los empleados del MITUR. 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> <p>Evidencias: -Acuerdo Interinstitucional con el Banco de Reservas -Acuerdo SUR-SUR</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>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>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<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</p>	

	<p>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>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>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 ésta. Se realiza el proceso de la debida diligencia a los oferentes, en algunos casos incluso, con el acompañamiento de la oficial de cumplimiento de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias: -Pliego de condiciones -Convocatoria a licitación Pública Nacional Invitaciones por el Portal -RPE -Informes Periciales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Aseguramos la transparencia del funcionamiento de la organización publicando oportunamente 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</p>	

	<p>la ley. La información que se difunde como parte del cumplimiento es como sigue: Estructura, integrantes, normativas de funcionamiento, proyectos, informes de gestión, base de datos Evidencias: -Publicación de llamado a Concurso Público. -Llamado a Licitación -Publicación de la Nómina -Publicación de las Memorias Anuales -Publicación de todos los Planes de Ordenamiento Territorial Turístico -Publicación de las Ordenanzas que regulan el destino. -Publicación de Presupuesto aprobado y ejecuciones presupuestarias -Publicación de informes del POA</p>	
<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>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: -Buzones de Quejas y Sugerencias -Minutas de reunión</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Fotos -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>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>Hemos definido un marco de trabajo para la recolección y procesamiento de datos obtenidos de los ciudadanos/clientes mediante los buzones de quejas y sugerencias recibidas, la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, el establecimiento de 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>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>En la página web institucional se accede a todos los servicios del Ministerio de Turismo. La herramienta de 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 colocaron en nuestra primera versión aprobada de la Carta Compromiso Ciudadano.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carta Compromiso Ciudadano aprobada -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:		
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>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto Institucional Aprobado -Plan Estratégico Institucional (PEI) -Plan Operativo Anual (POA) -Informe de Ejecución Presupuestaria -Informe de Ingresos y Gastos Operativos DIGECOG 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se ejecutan revisiones diarias a través de la unidad de Control Interno de la Contraloría General de la República, para analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras y a través de Políticas y Procedimientos de control para el área financiera.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento Identificación, valoración y evaluación de riesgos. - Metodología de la Valoración y Administración de Riesgos MITUR -Políticas y Procedimientos área Financiera. 	
<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>Aseguramos la transparencia financiera y presupuestaria debido a que las operaciones financieras ejecutadas son presentadas a través de los portales de transparencias institucionales con periodicidad mensual, trimestral y anual. Ahora contamos con la integración del sistema de Compras y Contrataciones Públicas al sistema de SIGEF, así como el uso del sistema SUGEP (Sistema Único de Gestión de Pagos)</p> <p>Evidencias:</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) -Página WEB MITUR, Oficina de Acceso de Información, OAI, Portal de Transparencia, Reportes Financieros, Nómina pagadas -Portal Transaccional de Compras y Contrataciones -Sistema SUGEP 	
<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>La institución cumple con las normativas del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la aplicación del módulo de administración financiera SIGEF, la cual contiene todos los componentes de control financiero, asegurando una gestión eficaz de los recursos</p>	

	<p>financieros con a aplicación de los sistemas de control financiero.</p> <p>Evidencias: -Sistema de Administración Financiera (SIGEF) -Sistema de Administración de Bienes del Estado (SIAB)</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>	<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: -Circular emitida por el Ministerio de Hacienda. -Invitaciones y Correos para los talleres pre-formulación presupuestaria. -Informes de Presupuesto elaborados por programas -Presupuesto final aprobado</p>	
<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 y 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>Evidencias: -Informe de Ejecución Presupuestaria -Presupuesto Elaborado por las áreas -Estructura Orgánica Aprobada</p>	

	-Manual de Funciones Viceministerio Administrativo -Manual de Cargos	
--	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	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 Evidencia: -Sistema DPP online -ONE MITUR -SITUR -Sistema de monitoreo de Capacidad de Carga de la Ciudad Colonial	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada usada eficazmente y almacenada, a través de diferentes	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>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>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</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>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Anualmente la División de Gestión de la Calidad desarrolla Benchlearning Interinstitucional con instituciones que han sido reconocidas y galardonadas nacional e internacionalmente, así</p>	

	<p>como instituciones que inciden en el sector turismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro de Participantes -Convocatoria -Correo Benchlearning Departamento Aeroportuario 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</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</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual Comunicacional 	
<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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Intranet MITUR -Correo institucional -Murales -Boletín MITUR 	

	-Listado de asistentes	
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>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 -SUGEP</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>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 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</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Procedimientos -Acuerdos de Confidencialidad -Carpetas de servidores -Usuarios de red -Correos electrónicos institucionales 	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<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. También nos adherimos al PACC para ejecución de la gestión.</p> <p>Evidencia: -POA de TIC -PACC -PEI 2021-2024</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>A través del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, se continúan llevando los desarrollos locales a otras dependencias (CEIZTUR, Saviñón, OPT's del interior, etc.), y se conforman mesas de trabajo para evaluar lo que amerita ser adicionado o actualizado. Antes de adquirir una nueva tecnología se realiza un informe técnico donde se indica el uso y destino de estos, asimismo se anexa la solicitud del usuario. Se solicita aprobación de la OGTIC para la adquisición de licencias y equipos informáticos</p> <p>Evidencias: -Informe técnico de tecnología</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Pliego de condiciones: Licitaciones públicas -Solicitudes de requerimientos de usuarios -Solicitud de aprobación a la OGTIC 	
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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sistema de registro de vacaciones -Sistema de registro viáticos -Mesa de ayuda -Firmagob 	
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>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sharepoint -Office 365 	
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>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</p>	

	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mesa de Ayuda -Firmagob -UCTT -Registro de Vacaciones -ONE MITUR -ERP Financiero -Modelado del territorio -Informe de procesamiento de datos 	
<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>Contamos con un Plan de seguridad física de los activos tecnológicos. Por otro lado, tenemos la certificación A3 de Datos Abiertos por parte de la OGTIC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Página Web Institucional -Procedimientos relativos a las TIC -Plan de seguridad física de los activos tecnológicos 	
<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>Contamos con un borrador del procedimiento de gestión de residuos de cartuchos y tóners como medida para contribuir con el impacto ambiental. En otro orden, hemos reducido costos por suministros, energía, mantenimientos y desperdicios en impresión, escaneo y copiado debido al contrato que tenemos de servicio de alquiler de equipos multifuncionales (RICOH). La mayoría de los equipos están ubicados de forma tal que facilite la accesibilidad a los usuarios (incluyendo personas con alguna discapacidad) y se han habilitado funcionalidades como Scan to mail o</p>	

	<p>Scan to computer asistiendo en la gestión digital de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Borrador de procedimiento de gestión de residuos de cartuchos y tóners -Contrato de servicios RICOH -Ubicaciones de los equipos -Carpeta de escaneo -Depuración Suministro vencidos 	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>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"> -Levantamiento sobre necesidades de equipos y mobiliario -Fotografías de las Instalaciones -Procedimientos de compras ejecutados 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<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"> -Carta Compromiso -Fotos de Infraestructura 	
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>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. 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 funcionalidad y su</p>	

	<p>eficiencia.</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. -Inventario Flotilla Vehicular. 	
<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 da 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Notificación de jornadas de vacunación -Fotografías de eventos 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El Ministerio de Turismo 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitud de compras de bombillas -Fotografías -Contrato de Mantenimiento de Vehículos 	

	-Comunicación de solicitud de contratación e informe técnico	
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>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, nuestras instalaciones se sitúan en una ubicación estratégica donde existen rutas del transporte público.</p> <p>Evidencias: -Informe de Transporte con Rutas y Cantidad de Unidades de Destinadas para servicios de transporte -Fotografías -Control de asignación de parqueos</p>	

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
La Organización:		
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.	Se evidencia que MITUR identifica, describe y documenta los procesos claves (relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo) en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal de forma continua, garantizando una estructura organizativa ágil.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Procesos y Procedimientos elaborados. -Mapa de Procesos conforme a nueva estructura organizacional 	
<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 MITUR ha implementado distintos sistemas para gestionar procesos aprovechando las oportunidades que brinda el entorno digital, el manejo de datos y los estándares abiertos entre los cuales se puede evidenciar, la UNIDAD CENTRAL DE TRÁMITES TURÍSTICOS (UCTT)- MITUR, portal de Servicios para diversos procesos como la tramitación de servicios en línea y un Sistema para el Monitoreo de los indicadores del sector. UCCT es una plataforma digital que conecta las instituciones del Estado que se vinculan a los procesos de aprobación de proyectos y de licencias en el sector, reduciendo tiempos, minimizando trámites, y entregando al usuario un control de supervisión sobre todos sus procesos. Esta permite tramitar de manera digital todos los documentos de los que el ciudadano/cliente recibirá respuestas y servicio digital y sin tener que salir de su oficina, puede saber todo acerca del estatus de sus trámites.</p> <p>Se evidencia el Sistema de Inteligencia Turística que ofrece informaciones sobre las tendencias, estructura y perspectivas del sector turismo y su cadena de valor en la República Dominicana.</p> <p>En adición se evidencia la implementación del uso de FIRMAGOB, sistema porta firmas para administrar el flujo de los documentos que han de ser firmados digitalmente.</p> <p>Evidencias:</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -SITUR (Sistema de Inteligencia Turística) -Portal EYS (Empresas y Servicios), -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). - FirmaGob 	
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>Se evidencia la Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR, como herramienta para analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos que pudieran afectar el éxito en el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencia: -Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR aprobada por la MAE</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Se evidencia el Manual de Procedimientos sustantivos MITUR en el cual cada propietario del proceso firma como responsable, asumiendo la responsabilidad y competencias plasmadas en los procedimientos. Además, se evidencia el Manual de Cargos en el que se describen las competencias y responsabilidades de los dueños de procesos.</p> <p>Evidencias: -Procedimientos firmados por los responsables del área. -Manual de Cargos.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	MITUR consta de procesos elaborados conforme la necesidad del cliente/ciudadano, además de buzones de Quejas y Sugerencias para	

	<p>ciudadanos/clientes donde se aplican acciones concretas partiendo de las mejoras sugeridas. En adición, se realizan encuestas de expectativas ciudadanas para la mejora en la prestación del servicio.</p> <p>Otra iniciativa para simplificar procesos es la implementación de la UCCT, plataforma digital que conecta las instituciones del Estado que se vinculan a los procesos de aprobación de proyectos y de licencias en el sector, reduciendo tiempos, minimizando trámites, y entregando al usuario un control de supervisión sobre todos sus procesos. Esta permite tramitar de manera digital todos los documentos de los que el ciudadano/cliente recibirá respuestas y servicio digital y sin tener que salir de su oficina, puede saber todo acerca del estatus de sus trámites.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manual de Procedimientos Sustantivos -Informe de encuesta de Expectativas Ciudadanas -Matriz de Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente -Procedimientos actualizados -Portal UCCT 	
<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>Con la implementación del uso del sistema FirmaGob y la UCCT los cuales son iniciativas innovadoras para simplificar tramites siendo amigables con el medio ambiente, se evidencia que el MITUR da inicio a todo un proceso de cambio cultural y mejora continua en toda la institución. Esto se traduce en la optimización de los procesos y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.</p>	

Así mismo, se ha dado paso a la iniciativa de consultoría para implementación de la ISO37001 para ayudar a la organización a implementar un sistema de gestión contra el soborno y mejorar los controles que tiene actualmente.

En cuanto a la implementación de las plataformas tecnológicas en busca de la eliminación de documentos y la digitalización en los trámites turísticos se dio paso a las Tarjetas TUCard para digitalizar procesos de supervisión, y otorgamiento de licencias en sector turístico digitalizar y eficientizar los trámites y procesos de inspecciones y aprobación de licencias en establecimientos del sector turístico.

La credencial turística denominada TUCARD cuenta con un código QR (Quick Response Code), el cual almacena información extraída del Perfil Turístico de su establecimiento que responde al Registro Nacional Turístico del Ministerio de Turismo, la cual puede ser leída mediante un proceso de escaneo. A través de la colocación del referido código QR dentro del establecimiento de manera visible y obligatoria, el usuario o consumidor que quiera acceder a su servicio turístico podrá verificar de forma digital o a través del móvil, el estatus en que encuentra su establecimiento turístico.

Evidencias:

- Portal UCCT
- Captura pantalla Usuarios FirmaGob
- Aprobación MAE contratación de consultoría
- Control de entrega de Credenciales TUCARD

<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>El MITUR cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2021-2024 en el que se han considerado 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: -Plan Estratégico Institucional MITUR -Plan Operativo 2021-2024 y PEI 2021 -2024 -Evaluaciones de Desempeño -Carta compromiso al ciudadano</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>MITUR a través de su Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, brinda seguimiento de protección de datos, datos abiertos y uso de redes sociales a través de las certificaciones EI y A3 de Nortic por parte de la OGTIC. Además, cuenta con un Plan de Seguridad Física de los activos tecnológicos y el procedimiento de Revisión de Privilegios de Usuarios.</p> <p>Evidencia: -Certificaciones A3 y EI Página Web MITUR - Informe de implementación de programas por Dirección de Tecnología</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Seguridad Física de los activos tecnológicos -Procedimiento Revisión de privilegios de accesos al usuario MITUR 	
--	---	--

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>Los Ciudadanos/Clientes pueden expresar sus sugerencias para mejoras en los servicios que brinda el MITUR a través de los Buzones de Quejas y Sugerencias, Mesas de trabajo, Vistas públicas y encuestas.</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. -Encuesta de Satisfacción Ciudadana</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>MITUR 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. Se evidencia que la institución realiza el monitoreo de los buzones de quejas y sugerencias para desarrollar en base a los resultados mejoras a los servicios que las necesiten de modo que estén orientados al cliente.</p> <p>Evidencias: -Encuestas de satisfacción ciudadana -Buzón de sugerencias</p>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>En MITUR tenemos una gestión inclusiva donde se identifican y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes sin discriminación de género. Se evidencia que se toma en cuenta el factor genero dentro de las encuestas de satisfacción del ciudadano/cliente.</p> <p>A través de la División Equidad de Género se garantiza que sea aplicada la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reportes de solicitudes por género -Reporte de indicadores de gestión por género -Informe Encuesta de Satisfacción -Informes remitidos a Ministerio de la Mujer 	
<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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>El MITUR cuenta con un horario regular de 8:00am a 4:00pm; y 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>UCCT UNIDAD CENTRAL DE TRÁMITES TURÍSTICOS (UCTT)- MITUR, portal de Servicios para diversos procesos como la tramitación de servicios en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Servicios MITUR UCCT • 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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>En el MITUR 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, DPP y Empresas y Servicios, integrando al Ministerio de Hacienda, Ministerio de Medio Ambiente y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación.</p> <p>Evidencia: -Portal UCCT</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>En MITUR existen herramientas de recolección de datos con los principales prestadores de servicios turísticos (aeropuertos, hoteles, líneas de cruceros, Instituto de Aviación Civil (IDAC), Dirección General de Migración). Con el Sistema de Inteligencia Turística se dan a conocer las estadísticas e indicadores turísticos de la República Dominicana acerca de Turismo Aéreo, Turismo Marítimo, Ocupación Hotelera y Perspectivas del sector. A la vez que, disponemos del Sistema de Seguimiento a la Inversión Turística en el cual se registra la inversión mensual de los proyectos, la cual le permite enviar los listados de exoneraciones para su aprobación.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>-https://servicios.mitur.gob.do/ -https://sit.mitur.gob.do/ -Mitur.gob.do -https://situr.mitur.gob.do/</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Desde el Viceministerio de Gestión de Destinos y sus Oficinas de Gestión de Destinos en distintos puntos del país se 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: -Minutas -Registro de participantes -Fotos</p>	
<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>Disponemos del pago en línea al realizar trámites en UCCT, de manera que se evidencia la interrelación de las áreas en la prestación de los servicios.</p> <p>Servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades, ya que comparte procesos con la Dirección General de Presupuesto, a través de la Ejecución Presupuestaria del Estado. Así como, la interacción en el Sistema Único de Gestión de Pagos de la CGR.</p> <p>Asimismo, con el MAP, a través del SASP; Se evidencia que el proceso de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño se comparte con el Ministerio de Administración Pública (MAP), cuyos técnicos asisten continuamente, impartiendo charlas y asesorando en el proceso.</p>	

	<p>Se evidencia que el proceso de autoevaluación de Control Interno institucional (diseño y aplicación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI) es compartido con la Contraloría General de la República, cuyos asesores técnicos asisten de manera regular, impartiendo charlas y asesorías.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Captura de pantalla pago en línea - Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF) -SUGEP de CGR. -Listados de participantes en asesorías -Remisión al MAP de evidencias de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño -Reporte de Sistema para diagnóstico de las NOBACI 	
<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>En MITUR 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>Bajo la dependencia de la Dirección de Planificación y Desarrollo del MITUR, se encuentra la División de Regulación de las Asociaciones Sin fines de Lucros (ASFL) de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley No. 122-05 para la Regulación y Fomento de las ASFL en la República Dominicana, el MITUR realiza la habilitación de las ASFL cuyos servicios ofrecidos a la ciudadanía estén alineados al campo</p>	

de aplicación de la política pública del ministerio y emite la habilitación correspondiente. En este mismo orden, gestiona para la subvención de fondos para el desarrollo de proyectos alineados a las estrategias institucionales.

Manejamos el Sistema de información que facilita al Centro de Fomento y Promoción de las ASFL impulsar la gestión de programas de desarrollo a nivel nacional y contribuir a que las asociaciones no gubernamentales receptoras de fondos estatales brinden un mejor servicio a la población. Este sistema incluye informaciones sobre la localización de las ONG en el territorio nacional, podrán solicitar a través de la red la subvención, registrar sus actividades, rendir cuentas e interactuar de manera virtual con el Centro.

MITUR participa en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos que se refleja en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador al cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Se evidencia la participación en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) para facilitar el intercambio de datos en el cual son registrados los bienes de las instituciones del estado, interactuando con las unidades ejecutoras de instituciones y la Dirección General de Bienes Nacionales, órgano rector de la administración de los bienes del Estado.

Evidencias:

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> -Portal SITUR -Informes de Visita de Reconocimiento ASFL habilitadas por el MITUR -Acta de Comisión Mixta de Habilitación. -Informes de ejecución de proyectos de las ASFL -Portal SIGASFL -Monitoreo de Rendición de cuentas -Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF) -SIAB 	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia el desarrollo de alianzas con la Junta Central Electoral la cual pone a disposición acceso al sistema maestro de cedulaación para identificación de visitantes.</p> <p>Se evidencia la utilidad de las informaciones plasmadas en el formulario digital E-ticket, formulario obligatorio implementado por la Dirección General de Migración, Dirección General de Aduanas y Ministerio de Salud Pública a fin de agilizar el proceso de salida y entrada en los aeropuertos.</p> <p>Además, contamos con la colaboración de CAPGEFI, INAP, INFOTEP, DGCP, DIGEIG para que el personal de MITUR participe de capacitaciones que les permitan aumentar sus conocimientos y competencias de manera gratuita. Además, existe un acuerdo con la Asociación de Agentes de Viaje de la República Dominicana (ADAVIT), por el que se otorgan becas a los colaboradores de MITUR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listados de participación - Certificados 	

	- Portal SITUR (E-Ticket) - Acuerdo Interinstitucional JCE	
--	---	--

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)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) 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>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 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</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 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
<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 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</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>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 100% de</p>	

	<p>valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<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 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 100% de</p>	

	<p>valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
<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>	<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 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<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, cual aplicamos anualmente, obteniendo un 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021</p> <p>Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la encuesta de Satisfacción ciudadana del año 2022 se evidencia una valoración positiva en cuanto a la prestación de los servicios, siendo la muestra de servicios presenciales de un 81% del género femenino y 19% masculino.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En la encuesta de Satisfacción ciudadana del año 2022 se muestra una valoración positiva de un 100% en cuanto a la modernización (innovación) en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022</p>	
<p>6) Agilidad de la organización.</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 100% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso</p>	

	<p>de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022 	
7) Digitalización en la organización.	<p>En la encuesta de Satisfacción ciudadana del año 2022 se muestra una valoración positiva de un 100% en cuanto a la modernización (innovación) en la prestación de los servicios, la cual se corresponde con el nivel de digitalización de la institución, al incluir cada vez más servicios en línea.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2021 -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2022 	

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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	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	

	<p>los tiempos de respuestas comprometidos con el ciudadano/cliente y establecidos en los procedimientos.</p> <p>Evidencias: -Reporte ONEMITUR -Procedimiento de los servicios</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>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.</p> <p>Evidencia: -Matriz de Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente -Procedimiento de Quejas y Sugerencias -Respuestas remitida a la Queja</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Actualmente realizamos mediciones de los estándares de calidad relacionados a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano -Matriz de estándar</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Actualmente realizamos mediciones de los estándares de calidad relacionados a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

	-Matriz de estándar	
--	---------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Disponemos de varios canales de información al ciudadano cliente para cada uno de nuestros servicios: presencial, telefónico, en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fotos de áreas de recepción e información. -Fotos de personal de central telefónica -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al ciudadano 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La oficina de Libre Acceso a la Información, En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los servicios ofrecidos a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Oficina de Libre Acceso a la Información -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y el POA disponibles a través de nuestro portal institucional ofrecen informaciones precisas sobre los objetivos de rendimiento de la organización en la prestación de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>PEI 2021-2024 Y POA 2023 disponible en la web institucional de MITUR</p>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Actualmente contamos con un 89% de valoración positiva en la calificación otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental para la OAI</p> <p>Evidencias: SIGOB</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</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.</p> <p>Evidencias: -Portal web institucional de MITUR -Directorio de Servicios Públicos -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los tiempos para la prestación de cada servicio.</p> <p>Evidencias: -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los tiempos para la prestación de cada servicio.</p> <p>Evidencias: -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	

8) Costo de los servicios.	<p>En el portal web institucional de MITUR, en el Directorio de Servicios Públicos y en la Carta Compromiso al Ciudadano disponemos de informaciones precisas sobre los costos de cada uno de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>En el portal web institucional de MITUR y en la Carta Compromiso al Ciudadano 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
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.		No se evidencia medición de grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>Se elabora periódicamente un informe de resultados de las encuestas del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencia: Informes del buzón de sugerencias</p>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El ministerio de Turismo cuenta con la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT)- MITUR, portal de Servicios para diversos procesos como la tramitación de servicios en línea y un Sistema para el Monitoreo de los indicadores del sector. UCCT es una plataforma digital que conecta las instituciones del Estado que se vinculan a los procesos de aprobación de proyectos y de licencias en el sector, reduciendo tiempos, minimizando trámites, y entregando al usuario un control de supervisión sobre todos sus procesos. Esta permite tramitar de manera digital todos los documentos de los que el ciudadano/cliente recibirá respuestas y servicio digital y sin tener que salir de su oficina.</p> <p>Se evidencia el Sistema de Inteligencia Turística que ofrece informaciones sobre las tendencias, estructura y perspectivas del sector turismo y su cadena de valor en la República Dominicana</p> <p>Evidencia: -UCTT -SITUR</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 acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En los procesos de compras y Contrataciones tenemos mediciones de porcentaje de procesos dirigidos a MiPymes Mujer</p> <p>Evidencia: -Portal Transaccional -Reporte de procesos dirigidos a MiPymes Mujer</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</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>

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		No se evidencian mediciones de la participación ciudadana en los productos y servicios.
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Ministerio de turismo cuenta con una valoración positiva de un 89% del indicador Transparencia otorgado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental. Evidencias: -SIGOB -Portal Transparencia	

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)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El Ministerio de Turismo en un 73.55% de los colaboradores indica que la organización cumple con la imagen y el rendimiento general.	

	Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	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. Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores respecto a la participación de estos en las actividades de mejora obteniendo un 75.73% Encuesta de Clima 2022. Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de las personas respecto a la conciencia de las personas sobre posibles 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	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre los mecanismos de retroalimentación, consulta y	

	<p>dialogo y encuestas sistemáticas del personal obteniendo un 72.20% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<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.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<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.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022.</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<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.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
9) La agilidad de la organización.	<p>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.</p> <p>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)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>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.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<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.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<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> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<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> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<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> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos</p>	

	individuales y de equipo obteniendo un 86.24% en la Encuesta de Clima y Cultura. Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	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. Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022	

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: 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)	Áreas 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	

	<p>obteniendo un 78.48% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>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.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>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.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados de Clima organizacional 2022</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad,	Contamos con indicadores mensuales sobre el índice de absentismo y rotación. Para el año 2022 tuvimos un índice de rotación de 17.65%. Las	

<p>índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>licencias médicas son remitidas al Dispensario Médico para su verificación, las mismas son registradas en el sistema de asistencia, lo que nos permite tener un seguimiento de las ausencias y licencias continuas de los colaboradores. En el primer cuatrimestre del año 2023, presentamos un 20.55% de ausentismo de colaboradores por enfermedad.</p> <p>Evidencia: -Índice de Rotación 2022 -Indicadores Departamento de Registro y Control -Reporte de Licencias Médicas -Registro de Licencias Médicas</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El nivel de participación de los servidores del Ministerio de Turismo en las actividades de mejora: Tomémonos un café 100%, Mientras Almuerzo 80%, Plan de Capacitación 96 %</p> <p>Evidencias: -Convocatoria Tomémonos un Café -Lista de Participantes Tomémonos un Café -Lista de asistencia Mientras Almuerzo Aprendo -Plan Anual de Capacitación 2022 -Plan Anual de Capacitación 2023 -Informe Trimestral de Ejecución de las Capacitaciones 2022 -Informe Trimestral de Ejecución de las Capacitaciones 2023</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el ministerio de turismo medimos el número de dilemas éticos reportados a través de la Planilla para la medición de Conflicto de Dilemas éticos, a la fecha tenemos cero (0) conflictos éticos reportados.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: -Formulario de Conflictos Éticos</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Las actividades de responsabilidad social cuentan con el apoyo de nuestros colaboradores, a través del programa Chispas de Navidad, realizado en diciembre del año 2022, impactamos a los niños de la parroquia San Juan De La Cruz, con las donaciones de ropa, juguetes e insumos de primera necesidad, donadas por los colaboradores, así como también, en mayo de ese mismo año obtuvimos 22 participantes en la Campaña de Donación de sangre, de los cuales 10 pudieron donar al encontrarse aptos. En este año 2023, realizamos el programa de Limpieza de playas con el cual contamos con la participación de 14 colaboradores.</p> <p>Evidencias: -Promoción Chispas de Navidad -Imagen entrega de donativos -Campaña Donativo de sangre -Imágenes Jornada Donativo de Sangre -Listado de asistencia a programa de limpieza de playa 2023</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>Desarrollamos a los servidores del Ministerio de Turismo para el trato adecuado hacia los ciudadanos/ clientes, agotando un total de 96 horas en Inteligencia Emocional, 252 horas en Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio, 192 horas en Gestión y Resolución de Conflictos, 216 horas en Cortesía Telefónica, teniendo como resultado la cantidad de 1 queja y sugerencia de empleados,</p>	

	<p>reportado a través de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listado de asistencia Atención al Ciudadano y - Calidad en el Servicio -Listado de asistencia Cortesía Telefónica -Listado de asistencia Manejo de Conflictos -Listado de asistencia Inteligencia Emocional -Acta de apertura de buzones 	
--	--	--

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>En el Ministerio de Turismo se realizaron las evaluaciones correspondientes al desempeño de los servidores, siendo evaluados 1,025 personas, superado el 90% de los mismos el puntaje promedio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe Técnico de Evaluación del Desempeño por Resultados 2022 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Los servidores del Ministerio de Turismo utilizan eficientemente las herramientas digitales de información y comunicación contando con 986 licencias activas de correos electrónicos, 146 usuarios activos en el portal Firma Gob y 2,368 trámites y/o solicitudes realizadas por la INTRANET MITUR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte Dirección de Tecnología 	

<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>En el Ministerio de Turismo contamos con indicadores relacionados al desarrollo de las capacidades, teniendo como resultado: 655 servidores capacitados respecto al Plan Anual de Capacitación, representando el 63% de la plantilla, en el primer trimestre fueron capacitados 197, en el segundo 256, en el tercero 49 y en el cuarto 153 servidores.</p> <p>Evidencias -Plan Anual de Capacitaciones 2022 -Informes trimestrales de ejecución del Plan Anual de Capacitaciones 2022.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Actualmente contamos con la implementación de tres programas de reconocimiento individual: El Programas Wow Mitur orientado a reconocer las practicas destacables de los colaboradores del grupo ocupacional desde el II AL V, el Programa Colaborador Destacado dirigido a los colaboradores del grupo ocupacional I, los cuales se realizan trimestralmente y el GOAL MITUR que se realiza de manera mensual en los grupos ocupacionales del II AL V.</p> <p>Evidencias: -Presentación de programas -Placas de reconocimiento entregadas -Listado de nominados</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)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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>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 febrero 2023, obteniendo un resultado 66% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</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>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 febrero 2023, obteniendo un resultado de 65% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción ciudadana sobre las acciones específicas</p>	

<p>especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>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 febrero 2023, obteniendo un resultado de 62% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
<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>	<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 febrero 2023, obteniendo un resultado de 70% valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
<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>	<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 febrero 2023, obteniendo un resultado de 71% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<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 febrero 2023, obteniendo un resultado de 70% de valoración positiva.</p> <p>Evidencia: Informe de Resultados</p>	
<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>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 febrero 2023, obteniendo un resultado de 74% de valoración positiva.</p> <p>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</p>	<p>El Ministerio de Turismo cuenta con un plan de Gestión Ambiental en el cual se contempla la racionalización de los recursos, reducción de uso de papel, ahorro de energía, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p>	

de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Informe de resultados de ejecución del Plan de Gestión Ambiental	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>Los proyectos que se contemplan en el Ministerio de Turismo para promover el turismo comunitario sostenible están sustentados en mantener y afianzar las relaciones con las comunidades y sus autoridades, así como para el desarrollo de sus Planes de Ordenamiento Territorial Turísticos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Participación en ferias y eventos regionales -Turismo en cada rincón -Planes de Ordenamiento Territorial Turísticos 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Contamos con una Dirección de Comunicaciones en la que se manejan varias redes y actualmente en Instagram de Godomrep se suben 27 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Carpeta de información de las actividades del Ministerio. 	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		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
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se evidencia mediciones del apoyo a proyectos de desarrollo actividades filantrópicas

<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>Evidencias: -Informe ejecutivo semestral del Viceministerio de Cooperación Internacional. -Fotos</p>	
<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>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: -Relación de participantes</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>En el Ministerio de Turismo contamos con una Matriz para el monitoreo de la responsabilidad Social de la institución con el fin de poder medir el impacto de las acciones realizadas para reducir el impacto negativo en el medio ambiente.</p> <p>Evidencia: -Matriz Monitoreo Responsabilidad Social MITUR 2022</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
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción realizada vinculada a Carta Compromiso obtuvimos un >90% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Resultados encuesta de Satisfacción 2021. -Resultados encuesta de Satisfacción 2022.</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>En la encuesta de satisfacción realizada vinculada a Carta Compromiso obtuvimos un >90% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: -Resultados encuesta de Satisfacción 2021. -Resultados encuesta de Satisfacción 2022.</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Implementamos la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Turismo.</p> <p>Evidencia: -Informe Semestral Carta Compromiso al Ciudadano, período Sept. 2022-Feb. 2023</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En el Ministerio de turismo contamos con acuerdos de promoción internacional que son la base del incremento en la llegada de turistas. Estos acuerdos conllevan una serie de acciones a realizar por el tour operador, agencia de viajes o líneas aéreas que impactan en el mercado objetivo</p> <p>Evidencias: -Acuerdo de Promoción Internacional con Expedia con informe de acciones realizadas -Acuerdo de Promoción Internacional con Air Canadá con informe de acciones realizadas</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Mediante el SIGOB somos evaluados como institución en los principales indicadores de gestión.</p>	

	<p>Evidencia: NOBACI 95% SISMAP 95% SISCOMPRAS 100% Transparencia Gubernamental 89%</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La incorporación de los servicios en línea para la tramitación de los proyectos turísticos, licencias de operación y servicios de educación y formación han permitido el ahorro de tiempo y de recursos, eficiencia en el servicio e incremento en las solicitudes, así como agilidad en la entrega de los mismos</p> <p>Evidencia: - Documento de logros VMT</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La incorporación de los servicios en línea para la tramitación de los proyectos turísticos, licencias de operación y servicios de educación y formación han permitido el ahorro de tiempo y de recursos, eficiencia en el servicio e incremento en las solicitudes, así como agilidad en la entrega de los mismos</p> <p>Evidencias: -Servicios.mitur.gob.do -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
Eficiencia de la organización en términos de:		

1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		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
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Contamos con modalidad en línea para la prestación de la mayoría de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos/clientes.</p> <p>También a través del formulario del E-Ticket implementado por la Dirección de Migración, obtenemos datos relevantes de los turistas que nos visitan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Servicios.mitur.gob.do -One.mitur.gob.do -E-Ticket 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La División de calidad realiza anualmente benchlearning interinstitucional con instituciones galardonadas, así como con instituciones pertenecientes al sector</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Convocatoria -Registro de Participantes 	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>En el Ministerio de turismo contamos con acuerdos de promoción internacional que son la base del incremento en la llegada de turistas. Estos acuerdos conllevan una serie de acciones a realizar por el tour operador, agencia de viajes o líneas aéreas que impactan en el mercado objetivo</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acuerdo de Promoción Internacional con Expedia con informe de acciones realizadas -Acuerdo de Promoción Internacional con Air Canadá con informe de acciones realizadas 	

<p>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 proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Hemos iniciado la implementación de la firma digital con certificados del MITUR mediante la plataforma Firma GOB, permitiendo la optimización de documentos internos y fortalecer la seguridad de las transacciones digitales.</p> <p>Evidencia: -Informe Cronológico de Implementación de firma digital (Firma GOB).</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Mediante el SIGOB somos evaluados como institución en los principales indicadores de gestión.</p> <p>Evidencia: NOBACI 95% SISMAP 95% SISCOMPRAS 100% Transparencia Gubernamental 89%</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Hemos sido reconocidos por la FCCA por la recuperación de la industria de Turismo de Cruceros. También el portal de viajes Tripadvisor, en su más reciente ranking en 2023, colocó a la República Dominicana como destino No. 1 del Caribe y No. 9 a nivel mundial</p> <p>Evidencias: -Publicaciones redes sociales -Fotos</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La puntuación actual del Ministerio de Turismo en la última medición del Índice de Gestión Presupuestaria es de 84%.</p>	

	Evidencia: -Sistema SIGOB	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad

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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.