



**Ministerio de Turismo**

República Dominicana

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador:**

Sharina Tejada

**Evaluador (es):**

Comité de la Calidad

**Santo Domingo. D.N**

Junio de 2023

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>3</b>
1.1.1. MISIÓN.....	3
1.1.2. VISIÓN.....	3
1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.....	3
1.1.4. BASE LEGAL.....	4
1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	6
1.1.6. SERVICIOS.....	8
<b>1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....</b>	<b>12</b>
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	12
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	13
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	13
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	13
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>14</b>
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:.....</b>	<b>14</b>

## RESUMEN EJECUTIVO.

El Ministerio de Turismo, en cumplimiento al decreto 211-10 de aplicación del modelo CAF en las instituciones públicas, ha realizado la Autoevaluación Institucional del MITUR 2023, utilizando la guía para el Autodiagnóstico CAF, a través una serie de reuniones de trabajo coordinadas por la División de Gestión de la Calidad, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, con el Comité de Calidad MITUR. Todo esto con el fiel compromiso de mejora de los procesos y servicios ofrecidos a través de las diferentes modalidades.

En una primera fase se procedió a hacer balance de nuestra última autoevaluación donde cada miembro de Comité de Calidad revaluó de manera separada nuestro nuestros puntos fuertes y áreas de mejora, abarcando dicho análisis la organización por área, en función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de la autoevaluación, en una segunda fase se realizaron otras series de reuniones para la socialización del análisis realizado por cada miembro del Comité de Calidad llegando a un consenso de manera unánime de los resultados para cada ejemplo de la guía.

### 1. ASPECTOS GENERALES.

#### 1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

##### 1.1.1. MISIÓN.

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

##### 1.1.2. VISIÓN.

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

##### 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES.

Vocación de Servicio	Realizamos con dedicación, disposición y esmero las tareas asignadas.
Integridad	Actuamos apegados a los principios de la ética y la moral.
Responsabilidad	Realizamos nuestra labor con puntualidad y oportunidad,

	acorde a los compromisos pautados.
Transparencia	Manejamos los recursos con pulcritud y honestidad.

#### 1.1.4. BASE LEGAL.

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

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

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

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

Con el interés de clasificar y regular las Empresas Turísticas, en 1984 de dictaron los siguientes reglamentos: el No. 2115, de Clasificación y Normas de Establecimientos Hoteleros; el No. 2116, de Clasificación y Normas de

Restaurantes; el No. 2117, para el negocio de Alquiler de Carros; el No. 2118, para el Transporte Terrestre Turístico de Pasajeros; los No. 2119 y 2120, que establecen las Tarifas de Transporte Turístico en Santo Domingo y Puerto Plata, respectivamente; el No. 2121, de la Tarifa de Guías en Santo Domingo; y los No. 2122 y 2123, que tratan de las Agencias de Viajes y Tiendas de Regalos, respectivamente.

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

### 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



### 1.1.6.

### SERVICIOS.

<b>Servicios</b>
Certificaciones Oficiales del Ministerio de Turismo para Prestadores de Servicios Turísticos
Duplicado de carnet de identidad de prestador de servicios turísticos.
Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).
Gestión de programas de Formación para Prestadores de Servicios Turísticos.
Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD).
Supervisión del proceso de Evaluación Teórica de los Módulos de la Formación de Agente de viajes.
Cambio de nombre comercial - Tiempo compartido
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador local-doméstico
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo
Emisión Nueva -Principal / Sucursal -Tiempo compartido
Emisión Nueva -Principal / Sucursal -Tour operador receptivo-emisivo
Emisión Nueva -Principal / Sucursal-Tour operador local-doméstico
Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Cafeterías
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Kitesurf
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de paddle surf
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Surf
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Pesca
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en Globos Aerostáticos
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paintball
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Parques acuáticos temáticos y/o recreativos y/o atracciones
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paseo Turístico
Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Rancho de Caballos
Nueva licencia Cigar Shops
Nueva licencia de Joyerías
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Bares
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Discotecas
Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes
Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje - Hoteles
Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje -Aparta Hoteles
Nueva licencia- Establecimientos de masajes - Centros de masajes (Spa)
Nueva licencia Galerías de arte
Nueva licencia Liquor Store
Nueva licencia Minimarket
Nueva licencia Tiendas de artesanías
Nueva licencia Tiendas de artesanías – Otros
Nueva licencia- Turismo de aventura - Actividades Aéreas - Parasailing
Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Helicóptero
Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Ultra Ligero



<b>Servicios</b>
Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Exclusión de unidades - Actividades Acuáticas
Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Exclusión de unidades - Actividades aéreas
Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Inclusión de unidades - Actividades Acuáticas
Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Inclusión de unidades - Actividades aéreas
Renovación - Principal/Sucursal - Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Bares
Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Cafeterías
Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Discotecas
Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes
Renovación- Establecimiento de hospedaje - Aparta Hoteles
Renovación- Establecimiento de hospedaje - Hoteles
Renovación -Establecimientos de masajes - Centros de masajes (Spa)
Renovación- Establecimientos de masajes - spa
Renovación licencia Cigar Shops
Renovación licencia Galerías de arte
Renovación licencia Joyerías
Renovación licencia Liquor Store
Renovación licencia minimarket
Renovación licencia Tiendas de artesanías
Renovación licencia Tiendas de artesanías - Otros
Renovación- Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Parasailing
Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista
Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista y tour operador local-doméstico
Renovación -Principal / Sucursal -Agencia de viajes, reservas y pasajes
Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo
Renovación -Principal / Sucursal- Tiempo compartido
Renovación -Principal / Sucursal- Tour operador local-doméstico
Renovación -Principal / Sucursal- Tour operador receptivo-emisivo
Renovación- Turismo de aventura - Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Kitesurf
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de paddle surf
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Surf
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Pesca
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas
Renovación- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes en botes
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en Globos Aerostáticos
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Helicóptero
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Ultra Ligero
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Zipline/Canopy
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paintball
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Parques acuáticos temáticos y/o recreativos y/o atracciones
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paseo Turístico
Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Rancho de Caballos

<b>Servicios</b>
Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Viajes en botes
Turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades Acuáticas
Certificación de Análisis Previo
Certificación de No objeción a uso de suelo
Certificación de Parámetros de Diseño
Franja Marítima
Resellado de Planos
Certificación relativa a un proyecto depositado en la Dirección Técnica de CONFOTUR.
Modificación de resolución de clasificación definitiva de proyecto turísticos
Resolución de Clasificación de Empresa operadora de proyectos turísticos clasificados
Resolución de Clasificación de proyecto de turismo de salud
Resolución de Clasificación Definitiva de proyectos turísticos
Resolución de Clasificación para la remodelación de estructuras hoteleras que tengan un mínimo de quince (15) años de construida
Resolución de Clasificación Provisional de proyectos turísticos
Resolución de Exención de los derechos de importación e ITBIS de compras locales en beneficio de las instalaciones hoteleras con un mínimo de cinco (5) años de construida.
Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos
Resolución de Prórroga de clasificación provisional de proyectos turísticos
Resolución de Transferencia de beneficios de proyectos clasificados

## 1.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS (2021-2024)	
<b>1. Eje Estratégico:</b> Promoción, fomento y desarrollo del turismo sostenible.	
<b>Objetivo Estratégico:</b> Aumentar la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector turismo, a través de su promoción, fomento y desarrollo, a nivel nacional e internacional.	
Productos Terminales	Resultados Esperados
1.1 Empresas y Turistas internos reciben actividades de promoción turística.	Impulsada la oferta Nacional e Internacional en la Gestión de Destinos Turísticos.
1.2 Promoción del Turismo Interno.	
1.3 Promoción del Turismo de Salud y Bienestar.	
1.4 Empresas y Turistas Internacionales reciben actividades de promoción turística.	
1.5 Promoción del Turismo Internacional.	
1.6 Promoción del Turismo de Cruceros.	
1.7 Promoción del Turismo Cultural.	
1.8 Promoción del Turismo de Reuniones.	
<b>2.Eje Estratégico:</b> Planificación y Regulación Efectiva de la Gestión de Destinos Turísticos.	
<b>Objetivo Estratégico:</b> Gestionar el manejo y control de los destinos turísticos, a través de la integración intersectorial Público-Privado, garantizando su competitividad y sostenibilidad.	
Productos Terminales	Resultados Esperados
2.1 Unidades productivas del turismo comunitario, reciben asesoría en materia desarrollo turístico.	Integradas las Comunidades en el Desarrollo y Gestión Sostenible del Turismo Nacional.
2.2 Servicio de acompañamiento a las MIPYMES en la creación de nuevos productos para el Desarrollo Turísticos Sostenible.	
2.3 Servicio de asesoría en la detección de Unidades Productivas de Turismo Comunitario Sostenible.	
2.4 Ayuntamientos, inversionistas y ciudadanía en general reciben planos de infraestructura para la adecuación de espacios turísticos.	
2.5 Servicio de Diseño de Rutas y/o Circuitos Turísticos.	
2.6 Servicio de Diseño de Planes de Ordenamiento Territorial Turístico.	
2.7 Actores del sector turístico reciben acciones de regulación para el cumplimiento de las normas vigentes.	
2.8 Implementación del Distintivo de Calidad.	
2.9 Servicio de regulación y clasificación operaciones turística.	
2.10 Servicio de consulta a informaciones estadísticas estratégicas sobre el sector turismo.	

<b>3.Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional.</b>	
<b>Objetivo Estratégico:</b> Garantizar la efectividad de las acciones y servicios que desarrolla el Ministerio de Turismo, a través de una gestión de calidad.	
<b>Productos Terminales</b>	<b>Resultados Esperados</b>
Capacitación del personal.	Aumentadas las capacidades técnicas del personal de acuerdo con las necesidades institucionales.

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Dentro de las fortalezas identificadas mediante la autoevaluación se evidencian:

- ✓ Lanzamiento de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, dando pasos firmes hacia la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos. Como antesala a ese proceso fueron realizadas las mediciones correspondientes a fin de cumplir con los estándares establecidos.
- ✓ Contamos con un Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 actualizado y alineado a la misión y visión de la institución, así como a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- ✓ Contamos con un Plan Operativo Anual alineado al marco estratégico del PEI 2021-2024, el cual ha sido elaborado por áreas.
- ✓ Estructura Orgánica Aprobada por el Ministerio de Administración Pública
- ✓ Manual de cargos aprobado por el Ministerio de Administración Pública.
- ✓ Realizamos consultas sobre las expectativas de los grupos 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.
- ✓ Contamos con acuerdos de promoción internacional con tour operadores, líneas aéreas y agencias de viajes, los cuales constituyen base importante de la estrategia en la llegada de turistas por las diferentes vías.
- ✓ Mantenemos relaciones proactivas y periódicas políticas con las diferentes autoridades que nos han permitido desarrollar diversos programas y proyectos, como Ayuntamientos, INTRANT, Ministerio Cultura, Medio Ambiente, Ministerio de Planificación y Desarrollo, MIREX, PRODOMINICANA, entre otros.

- ✓ Seguimos fortaleciendo y ampliando el proyecto de turismo comunitario sostenible orientado a mejorar a calidad de vida de las comunidades a través de las capacitaciones y acompañamientos.
- ✓ Contamos con modalidad en línea para la prestación de la mayoría de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos/clientes.
- ✓ 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.

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

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

#### 2.2.1.1. LIDERAZGO.

- El Manual de Funciones aún no ha sido aprobado por el MAP.

#### 2.2.1.2. PERSONAS.

- No se evidencia señalización de espacios para personas con alguna discapacidad en las áreas de parqueo y baños, e instalación de parrillas de seguridad para evitar caídas.

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

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

- No se evidencia medición del 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.

#### 2.2.2.2. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

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

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La aplicación de la Guía para el Autodiagnóstico Institucional CAF nos ha permitido revisar a lo interno las fortalezas y oportunidades de mejora. También la oportunidad de que cada integrante del comité de calidad pueda entender más claramente los procesos que se desarrollan en las demás áreas de la institución, aportar ideas y contribuir con la búsqueda de la excelencia.

Esta nueva oportunidad de mirar hacia dentro de la institución nos confirma la importancia de establecer una cultura de medición periódica, haciendo análisis comparativos y de tendencia, con el fin de definir los cambios a realizar y que los mismos puedan reflejarse no solo a nivel institucional, si no a través de la mejora en la prestación de los servicios que ofrecemos a los ciudadanos.

Como lección aprendida durante este proceso de evaluación nos queda también la importancia de la planificación efectiva de las actividades, procesos y recursos, de modo que podemos contribuir con la eficientización del presupuesto asignado y con el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas definidas.

### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución: Ministerio de Turismo</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1. Liderazgo (140 puntos)</b>	<b>118</b>	<b>120</b>
<b>2. Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	<b>125</b>	<b>125</b>
<b>3. Personas (100 puntos)</b>	<b>83</b>	<b>90</b>
<b>4. Alianzas y Recursos (100 puntos)</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>5. Procesos (120 puntos)</b>	<b>114</b>	<b>120</b>
<b>6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes (100 puntos)</b>	<b>74</b>	<b>85</b>
<b>7. Resultados en las personas (100 puntos)</b>	<b>54</b>	<b>85</b>
<b>8. Resultados de Responsabilidad Social (100 puntos)</b>	<b>43</b>	<b>50</b>
<b>9. Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	<b>83</b>	<b>80</b>
<b>Puntuación Total (Sobre 1000 puntos)</b>	<b>788</b>	<b>855</b>