

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**\_Ministerio de Turismo (MITUR)**

**FECHA:**

**Junio 2024\_**

## 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	En el Ministerio de Turismo, se formuló y desarrolló la misión, visión y valores que fue elaborada en el 1999-2004 con consultores externos, la cual fue revisada y reformulada en el año 2017 y una última revisión que se definió fue en el año 2021, con la participación de todas las Direcciones del Ministerio. Hemos elaborado nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 siempre manteniendo una concordancia con la misión, visión y valores institucionales.  Evidencia: -Plan Estratégico Institucional 2021-2024 -Convocatorias -Comunicaciones -Informes	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	En el Ministerio de Turismo contamos con valores alineados a la Misión, visión y también alineados con los valores del sector público:  <ul style="list-style-type: none"><li>• Vocación de servicio,</li><li>• Integridad,</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Transparencia.</li></ul>	

	<p>Evidencia:          -Página WEB: mitur.gob.do          -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. En el entendido de que, al momento del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), conjuntamente con las Instituciones Públicas, iniciara los trabajos de formulación, todavía se encontraba en vigencia el PEI MITUR 2018-2021, y conforme las directrices del MEPyD, se procedió a realizar la actualización de los Ejes, Objetivos, Resultados, Indicadores y Productos contenidos en el mismo, para que, estuvieran alineados al Programa de Gobierno del Cambio, a la END y los ODS, siempre manteniendo una concordancia con la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencia:          -Plan Estratégico Institucional (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>Garantizamos la comunicación en todos los niveles de la organización, con la finalidad de que todos los empleados conozcan la razón de ser del MITUR a través de la misión, visión y valores, así como los objetivos estratégicos y operativos. Hemos comunicado a los empleados y a los grupos de interés por medio de la Pagina Web <a href="https://mitur.gob.do">https://mitur.gob.do</a>, la socialización de la misión, visión y valores y en la inducción al personal de nuevo ingreso. Además, hemos socializado el marco estratégico institucional</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Página Web MITUR</li> <li>-Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>-Documentos Inducción al Personal</li> </ul>	
<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>En el MITUR aseguramos el funcionamiento de la organización revisando la misión, visión y Valores y el plan estratégico que se adapten a los cambios por tiempo y/o iniciativa. Desarrollamos el proceso de revisión de nuestra misión, visión y valores para la elaboración del PEI 2021-2024</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>- Solicitud de Aprobación PEI</li> <li>-Validación del PEI</li> <li>-Convocatorias</li> <li>-Informes</li> <li>-Correos</li> <li>-Comunicaciones</li> </ul>	
<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>En el MITUR tenemos conformado un comité de ética y un código de ética por el cual nos regimos, el mismo fue preparado el 27 de agosto del año 2021 en la ciudad de Santo Domingo y socializado con todo el personal, actualmente se está actualizando el Código de ética</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Representantes en la comisión de ética</li> <li>-Código de Ética vigente</li> <li>-Borrador del Código de ética en proceso de actualización</li> <li>- Decreto 791-21 CIGCN</li> <li>- Registro de Participantes de los Talleres del Régimen Ético y Disciplinario</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el ministerio de Turismo se refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto, entre todos sus colaboradores, a través de programas de formación enfocados a desarrollar nuestros valores de Compromiso Social, Integridad, Excelencia, Trabajo en Equipo, Innovación y Transparencia. Adicional, en el Plan Anual de Capacitación se contemplan formaciones en temas de liderazgo.</p> <p>Evidencia:          -Plan de Capacitación Anual 2023          -PR-RRHH-DEDC-002 Procedimiento Capacitación y Entrenamiento del Personal          -Capacitación liderazgo</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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, nuestro Manual de Funciones ha sido actualizado y aprobado. También fue revisado y actualizado nuestro Mapa de procesos y el Manual de cargos. Contamos con PEI actualizado y Plan Operativo Anual (POA) por área y mapa de procesos</p> <p>Evidencia:          -Resolución Estructura Organizativa          -Manual del Funciones</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manual de cargos</li> <li>-Mapa de Procesos</li> <li>-POA por área – web MITUR</li> <li>-Organigrama</li> <li>-Resolución aprobatoria Manual</li> </ul>	
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>En el Ministerio de Turismo medimos los resultados de los objetivos con indicadores que nos ayudan a medir y evaluar el desempeño e impacto de la organización. Contamos con Indicadores para el seguimiento del Plan Estratégico Institucional, y para el cumplimiento del POA</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>-Matriz de seguimiento POA</li> </ul>	
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>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 de 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024-</li> <li>-Vistas públicas</li> <li>-Matriz de Seguimiento Quejas y Sugerencias Ciudadanos/Clientes</li> </ul>	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de	Monitoreamos el cumplimiento del POA realizando reuniones trimestrales, elaboramos un reporte	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>trimestral y elaboramos la memoria anual, además actualizamos las metas presidenciales y se hizo el levantamiento de los Riesgos asociados al POA</p> <p>Evidencia:          -Seguimiento POA          -Matriz Integral de Evaluación y Mitigación de Riesgos          -Metas Presidencias          -Memoria Anual</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Estamos aplicando el Modelo CAF desde 2005, conjuntamente nos encontramos en proceso de solicitud de asesoría para la certificación en las normas ISO 37001 Antisoborno y la ISO 37301 Cumplimiento Regulatorio</p> <p>Evidencia:          -Autodiagnóstico 2005, 2016, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023          -Planes de Mejora Institucional 2019,2020,2021, 2022 y 2023          -Borrador Pliego de condiciones ISO          -Página web EDI - MITUR</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Mantenemos una comunicación efectiva, tanto interna como externa, a través de los medios de comunicación oficiales del MITUR definidos para esos fines. Comunicamos iniciativas a los grupos de interés por medio de nuestras redes sociales como Instagram y la página web MITUR. Las comunicaciones internas se realizan a través del correo institucional, boletín de noticias y mural informativo</p> <p>Evidencia:          -Redes sociales</p>	

	-Correos de comunicación interna (Informaciones RRHH, Boletines, Concursos, actividades de integración, otros)	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>Contamos con un programa de capacitación para los colaboradores, tomando en cuenta el grupo ocupacional al que pertenecen. Con esto, garantizamos que los colaboradores adquieran las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones. El MITUR planifica para garantizar la existencia de los materiales necesarios que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos, a través de un plan anual de compras (PACC). Hemos establecido lineamientos que garantizan el control interno de los procesos con el levantamiento e implementación de procedimientos que establecen políticas y un orden lógico que orienta a los colaboradores en la ejecución de sus funciones</p> <p>Evidencia:          -Listado maestro de documentos          -Plan de capacitaciones          - Plan Anual de Compras</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>En el MITUR aseguramos una buena comunicación. Contamos con un Manual de Políticas Comunicacional Institucional que establece las pautas directrices y políticas para tener en cuenta en los medios de comunicación interna y externa</p> <p>Evidencia:          -Manual de políticas Comunicacional Institucional</p>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>Promovemos una cultura de mejora continua, nuestra MAE firmó el acuerdo de Evaluación del Desempeño Institucional, desarrollamos Autoevaluaciones CAF anualmente, Planes de</p>	

	Mejora Institucional anualmente, realizamos la Lista de Evaluación del Desempeño Institucional lista EDI  Evidencia: -Autoevaluación CAF -Plan de Mejora	
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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Los líderes de nuestra institución actúan en consonancia con los objetivos y valores institucionales, participan activamente en las actividades que realiza la institución y constantemente demuestran su responsabilidad con el logro de los objetivos. Mantienen activa participación en las diversas actividades del MITUR relacionadas a la integración de equipos, rendición de cuenta, presentación de logros institucionales  Evidencia -Fotos Redes sociales institucionales -Página Web MITUR -Sección de noticias	
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.	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  Evidencia:	

	<p>-Decreto 523-09 -Organigrama Organizacional</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La organización informa oportunamente a los colaboradores vía correo electrónico y a través del mural informativo las informaciones claves relacionadas al MITUR</p> <p>Evidencia: -Mural informativo -Correos electrónicos</p>	
<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 necesarias para el desarrollo de sus funciones, proporcionando orientación relacionadas a su puesto de trabajo, distribución equitativa de responsabilidades en su acuerdo de desempeño que deben ser aprobados por los colaboradores, entrenamientos y capacitaciones en caso necesario</p> <p>Evidencia: -Acuerdos de Desempeño -Plan anual de capacitación</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>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 y delegación temporal de funciones lineal (entre compañeros) y piramidal (de colaborador a supervisor)</p> <p>Evidencia: -Delegación de firma y funciones</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:          -Formulario detección de necesidades de capacitación          -Sistema de evaluación de desempeño.          -Plan Anual de capacitación</p>	
<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 y entregamos el bono de desempeño a los empleados que cumplieron con puntuación mayor de 85 puntos. En adición, de acuerdo con 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>Evidencia:          -Fotos web          -Presentación de reconocimientos MITUR          -Correo informativo</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>Realizamos consultas, identificamos los grupos de interés en los planes y proyectos institucionales. En el Proyecto Programa de Fomento al Turismo Ciudad Colonial realizamos un análisis de Grupos de Interés</p> <p>Evidencia:                      -Matriz de análisis                      -Análisis FODA                      -Plan Estratégico</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<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, entre otros a través de acuerdos</p> <p>Evidencia:                      -Acuerdos con Medio Ambiente                      -Acuerdos con el Ayuntamiento Distrito Nacional                      -Acuerdos con el Ministerio de Cultura</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Identificamos las políticas públicas que impactan la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), las cuales fueron incorporadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Además, hemos desarrollado programas de conformidad a las políticas públicas,</p>	

	<p>como el programa de recuperación sostenible del turismo, para incentivar el turismo local</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico Institucional</li> <li>-POA</li> <li>-Plan Nacional de Ordenamiento, Regularización, Capacitación y Financiamiento para Miembros de Asociaciones y Vendedores Informales de las Playas</li> <li>-Operativos de limpieza de playas</li> </ul>
--	--

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, entre otros, para el mejoramiento de la infraestructura turística</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyecto Ciudad Colonial - ejecución redes sociales</li> <li>-Proyecto de regeneración de Playas</li> </ul>	
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 Ministerio de Medio Ambiente, así como colaboración con las ASFL adscritas al MITUR para el desarrollo de los proyectos turísticos de las comunidades. También se realizan visitas para iniciativas provinciales, taller de identificación de recursos locales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe visitas a Miches</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe taller de identificación de recursos locales en Pedernales</li> <li>-Convocatorias de participación en actividades del Ministerio de Medio Ambiente</li> <li>-Registros de habilitación Sectorial ASFL</li> </ul>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Participamos en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de interés</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Página web MITUR</li> <li>-Redes sociales</li> </ul>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>En el Ministerio de Turismo se planifica y ejecutan actividades de marketing orientado a la mejora institucional, en el cual se promueve la conciencia pública, la reputación del MITUR y el reconocimiento. También se identifican los grupos de interés y se toman en cuenta sus necesidades y expectativas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan de Marketing institucional</li> <li>-Fotos</li> <li>-Planificación de campañas 2024</li> <li>-Campañas publicitarias</li> <li>-Publicaciones prensa internacional</li> </ul>	

**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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<b>La Organización:</b>		
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>Evidencia: -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, además realizamos levantamientos periódicos con dichos grupos para identificar sus necesidades y expectativas. Igualmente, desde el Viceministerio de Gestión de Destinos tenemos identificado diferentes grupos territoriales y comunidades con los que hemos trabajado e identificado de qué formas podemos apoyarles para poder crear nuevas experiencias turísticas que puedan insertarse en la oferta turística nacional</p> <p>Evidencia: -Informe Final de Encuesta de Percepción Ciudadana 2024. -Socialización Encuesta de Percepción Ciudadana 2024. -Informe sobre taller de identificación de Recursos Locales de la provincia de Pedernales</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 se analizan las reformas del sector público que nos conciernen, para la redefinición y revisión de las estrategias de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>nuestra planificación. Esto se puede evidenciar en la formulación de nuestro PEI 2021-2024, para el cual tomamos en consideración los principios y objetivos establecidos en el Programa de Gobierno del Cambio, la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021–2024.</p> <p>Evidencia: -PEI 2021-2024</p>	
<p>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.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, igualmente se evalúan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; esto se puede evidenciar a través del análisis FODA incluido en nuestro PEI 2021-2024, también a través de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores, y nuestra matriz de riesgos</p> <p>Evidencia: -Análisis FODA -Evaluación del desempeño -Matriz Integral de riesgos</p>	

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

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

1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.

	<p>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</p> <p>Evidencia:          -PEI 2021-2024.          -Plan Operativo Anual (POA 2024)</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, involucramos a los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación según las necesidades y expectativas de estas.</p> <p>Evidencia:          -PEI 2021-2024          -POA          -Comunicaciones          -Convocatorias</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se integra los aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de nuestra institución, esto se puede evidenciar en nuestro PEI 2021-2024 y en el POA 2024. Cabe resaltar que, desde el Viceministerio de Gestión de Destinos, el Departamento de Turismo Comunitario Sostenible (TCS), tiene como misión y esencia la sostenibilidad en los diferentes destinos</p> <p>Evidencia:          -PEI 2021-2024.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Operativo Anual (POA 2024)</li> <li>-Plan de Gestión Ambiental más vida</li> <li>-Correos a todos los colaboradores de concientización sobre gestión ambiental</li> <li>-Informe sobre visita a Miches, TCS</li> </ul>	
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, a través del presupuesto institucional y el plan anual de compras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presupuesto Aprobado</li> <li>-Plan de compras y Contrataciones (PACC)</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024</li> <li>-POA 2024</li> <li>-Estructura organizativa</li> </ul>	
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024</li> <li>-POA 2024</li> <li>-Acuerdos de desempeño laboral</li> <li>-Procedimientos documentados</li> </ul>	

<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo se comunica los objetivos, estrategias y planes, a través de la publicación de éstos en el portal institucional</p> <p>Evidencia:          -Publicación del PEI 2021-2024          -Publicación del POA 2024          -Informe Semestral del POA cargado en la página web del MITUR</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, se evidencia el monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización</p> <p>Evidencia:          -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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías y esto se puede evidenciar a través del sistema de portafirmas digitales con el cual se ha digitalizado los procesos internos y externos del ministerio</p> <p>Evidencia:          -Implementación de FirmaGob</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>En el Ministerio de Turismo se construye una cultura impulsada por la innovación y se puede evidenciar a través de nuestro plan de capacitación.</p> <p>Evidencia: -Plan de capacitación 2023</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, así como en la web y en nuestro Instagram</p> <p>Evidencia: -Intranet -Web Mitur (mitur.gob.do) -Instagram (@turismord)</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 por parte del personal para un mejor cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencia: -Buzón de quejas y Sugerencias -UCCT</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Con el Ministerio de Turismo se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la debida ejecución de los objetivos planificados</p> <p>Evidencia: -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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<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>Evidencia:            -PEI            -Planificación de Recursos Humanos            -Estructura Organizativa            -Detección de necesidades            -Monitoreos de los acuerdos de desempeño</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>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>Evidencia:            -Procedimientos aprobados            -Plan Anual de Capacitación            -Concursos Realizados            -Publicaciones de concurso externos</p>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad	<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</p>	

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>oportunidades para todos los dominicanos en aplicar y formar parte de este ministerio, en adición contamos con un programa de pasantías como parte de nuestra responsabilidad social, el cual brinda oportunidades a estudiantes, para adquirir sus primeras experiencias laborales, las cuales aportan a su desarrollo profesional.</p> <p>Evidencia          -Procedimiento de Reclutamiento y selección          -Procedimiento de pasantías          -Concursos externos realizados – banco de elegibles MAP          -Publicaciones de vacantes portal concursas, murales y envió por correo masivo</p>	
<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>Evidencia          -Concursos externos realizados          -Banco de elegibles.          -Publicaciones de vacantes en murales y envió 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>Evidencia:</p>	



	<p>-Matriz de acuerdos de desempeño remitida al MAP.</p> <p>-Convocatoria Reunión de Monitoreo Acuerdos de Desempeño 2023.</p> <p>-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, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</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, nominas segmentadas por género y grupos ocupacionales, Manual de cargos elaborado con perspectiva de género. Así mismo son identificadas las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres e identificada la participación en programas formativos por géneros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-División de Igualdad de Género</li> <li>-Nómina</li> <li>-Manual de cargos</li> <li>-Detección de Necesidades de Capacitación</li> <li>-Plan Anual de Capacitación</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>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.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Anual de Capacitaciones.</li> <li>-Formulario Departamental de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>-Detección de Necesidades de Capacitación</li> <li>-Formulario Plan de Mejora</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>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; en adición a esto, son aplicadas las evaluaciones de período probatorio a modo de validación y levantamientos de informaciones vía el formulario las detecciones de necesidades</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Formularios de Detección de Necesidades.</li> <li>-Comunicaciones internas y externas</li> <li>-Evaluaciones del periodo probatorio</li> </ul>	
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 a 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitaciones Virtuales</li> <li>-Mientras almuerzo aprendo</li> <li>-Plan Anual de Capacitación 2023</li> <li>-Promoción de Capacitaciones</li> <li>-Asistencia de capacitaciones</li> <li>-Capacitaciones la semana de la salud</li> </ul>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo	<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, en adición, contamos con un Plan de</p>	

<p>de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>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>Evidencia:  -Muestra Planes de Mejora  -Formulario Plan de Mejora  -Plan Anual de Capacitación</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<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 acompañamiento del área solicitante y Recursos Humanos.</p> <p>Evidencia:  -Comunicaciones Internas y externas  -Concursos externos realizados Banco de elegibles  -Inducción al personal</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<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>Evidencia:  -Comunicaciones Internas y externas  -Concursos externos realizados  -Banco de elegibles</p>	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Desarrollamos y promovemos métodos modernos de formación, mediante el uso de medios electrónicos y diversas modalidades: durante el año 2023 y 2024 fueron impartidas capacitaciones diversas capacitaciones con modalidad virtual y presencial</p> <p>Evidencia:          -Plan Anual de Capacitación 2023          -Plan Anual de Capacitación 2024          -Asistencia de capacitaciones</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>Evidencia:          -Plan Anual de Capacitación 2023          -Plan Anual de Capacitación 2024</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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<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>Evidencia:            -Registro de Participantes            -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 aperturan el último viernes de cada mes y a partir de ahí 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 planes de acción. Basados en los resultados</p>	

	<p>obtenidos en la Encuesta de Clima y Cultura y programa Tomémonos un Café, también son desarrollados planes de acción a partir de los aportes de los servidores. Contamos con una Asociación de Servidores Públicos debidamente constituida.</p> <p>Evidencia:          -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>	
<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 por 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>Evidencia:          -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</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus</p>	<p>El Ministerio de Turismo realiza la Encuesta de Clima Organizacional cada dos años, mediante el</p>	

<p>resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>sistema SECAP del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados -Plan de Acción</p>	
<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>	<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. También, desarrollamos jornadas de la salud cada año y disponemos de un Plan General de Emergencias y Evacuaciones.</p> <p>Evidencia -Catálogo de beneficios MITUR -Jornadas educativas de salud -Plan de trabajo Comité SISTAP 2023</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>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 maternidad de acuerdo con decreto 312-22, Además, se otorga el beneficio de un día libre por el cumpleaños</p> <p>Evidencia: -Reporte de horarios flexibles</p>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En 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>Evidencia          -Imágenes de rampas de acceso          -Parqueos para discapacitados          -Baños para discapacitados</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<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, programas fitness, seguros complementarios de salud, almuerzo, servicio de transporte, programa de bienestar y programa de reconocimiento a los colaboradores</p> <p>Evidencia          -Actividad de Limpieza de Playa MITUR          -Programa de reconocimiento a los colaboradores          -Ejecución de actividades de Responsabilidad social</p>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP



<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, identificamos socios claves del sector privado, la sociedad civil y el ámbito público y hemos desarrollado acuerdos con los mismos para la diversificación de la oferta turística, el fortalecimiento de las capacidades sobre la gestión e implementación de destinos turísticos sostenibles e inteligentes. Estos acuerdos abarcan colaboraciones con instituciones financieras, tour operadores internacionales, líneas aéreas, instituciones educativas, agencias de cooperación internacional. También se tiene concursos para someter procesos y determinar los suplidores y vendedores idóneos para MITUR, cada uno de estos se encuentran detallados en el portal transaccional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdos con Tour Operadores y Líneas Aéreas</li> <li>-Acuerdo con Instituciones educativas</li> <li>Infotep <a href="https://mitur.gob.do/noticias/mitur-e-infotep-firman-acuerdo-interinstitucional-para-capacitar-en-distintas-areas-del-turismo/">https://mitur.gob.do/noticias/mitur-e-infotep-firman-acuerdo-interinstitucional-para-capacitar-en-distintas-areas-del-turismo/</a></li> <li>- Acuerdo con Agencia de Cooperación Internacional GIZ</li> <li>-Acuerdo BID, programa integral de desarrollo turístico y urbano de la ciudad colonial de Santo Domingo (PIDUCSD)</li> <li>-INAP</li> <li>-ONU Turismo</li> <li>-Portal transaccional</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la</p>	<p>El Ministerio de Turismo hemos gestionado acuerdos de colaboración considerando el potencial de distintos socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo tales como acuerdos entre: el Ministerio de Turismo y Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (Asonahores), mediante los cuales se</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>trabaja en la recuperación de playas y costas y el manejo del sargazo. De igual manera destacamos la formalización de un acuerdo de colaboración SUR-SUR a través del Viceministerio de Cooperación Internacional, dirigido a impulsar el turismo en la región de América Latina y el Caribe, consolidando así nuestro compromiso con el desarrollo regional y la cooperación internacional. Memorandum de Entendimiento en materia de cooperación turística entre el Ministerio de Turismo del Salvador y Ministerio de Turismo República Dominicana cuyo objetivo es establecer las bases sobre las cuales las partes desarrollan actividades de cooperación en el sector turístico, basadas en la igualdad de derechos y beneficios de conformidad con sus respectivas leyes</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdo entre Asonahores y Mitur <a href="https://mitur.gob.do/noticias/firman-acuerdos-para-recuperacion-de-playas-y-costas-y-manejo-del-sargazo/">https://mitur.gob.do/noticias/firman-acuerdos-para-recuperacion-de-playas-y-costas-y-manejo-del-sargazo/</a></li> <li>-Acuerdo Sur-Sur entre República Dominicana y Perú</li> <li>-Memorándum de Entendimiento Ministerio de Turismo Brasil y Ministerio de Turismo República Dominicana</li> <li>-Memorándum de Entendimiento en materia de Cooperación Turística entre El Salvador y República Dominicana</li> </ul>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En los acuerdos y contratos firmados entre este Ministerio de Turismo y los diferentes socios hemos definido claramente el rol y las responsabilidades de cada uno. Además, se han implementado controles, evaluaciones y revisiones periódicas para</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>monitorear los resultados y evaluar el impacto de las alianzas. Se realizan contratos con proveedores externos a través de los concursos en el portal transaccional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Acuerdos tramitados a través del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de Ciudad Colonial (PIDTUCC)</li> <li>-Acuerdo entre MITUR y ADN</li> <li>-Acuerdo entre MITUR y Cultura</li> <li>-Acuerdo entre MITUR y Altice</li> <li>-Convenio de Cooperación entre MITUR y MIVHED</li> <li>-Portal transaccional</li> </ul>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Identificamos la necesidad de establecer alianzas público-privadas a largo plazo, desarrolladas conforme a lo estipulado en la Ley No. 47-20 de Alianzas Público-Privadas, las cuales son discutidas entre los líderes de equipo y MITUR enfocadas en la necesidad de preparar a las MIPYMES rurales, asociaciones 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<a href="https://mitur.gob.do/noticias/mitur-reune-a-instituciones-publico-privadas-para-avanzar-en-la-formalizacion-y-financiamiento-de-mipymes-de-pedernales-y-region-enriquillo/">https://mitur.gob.do/noticias/mitur-reune-a-instituciones-publico-privadas-para-avanzar-en-la-formalizacion-y-financiamiento-de-mipymes-de-pedernales-y-region-enriquillo/</a></li> <li>-Acuerdo Cooperación FAO MITUR</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con</p>	<p>Todos los procesos de contratación pública se fundamentan en la Ley 340-06 de Compras y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, así como en toda la normativa derivada de esta ley. Se lleva a cabo un riguroso proceso de debida diligencia para los oferentes, en algunos casos con la asistencia de la oficial de cumplimiento de Compras y Contrataciones</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Pliego de condiciones</li> <li>-Convocatoria a Comparación de Precios</li> <li>-Invitaciones por el Portal</li> <li>-Informes Periciales</li> <li>-Ver Portal Transaccional/Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas/Procesos de compras</li> </ul>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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 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</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Publicación de llamado a Concurso Público (Portal Transparencia MITUR</li> <li>-Llamado a Proceso de Compras. Portal Transparencia MITUR</li> </ul>	

	<p>-Publicación de la Nómina. Portal de Transparencia</p> <p>-Publicación de las Memorias Anuales. Portal Transparencia</p> <p>Resolución DJ-008-22.</p> <p>-Borradores del plan ordenamiento Pedernales, Bayahíbe y Villa Montellano</p> <p>-Publicación de las Ordenanzas que regulan el destino dpp.mitur.gob.do</p> <p>-Publicación de Presupuesto aprobado transparencia. mitur.gob.do-Informes del POA. Portal Transparencia MITUR</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. Realizamos Encuesta de Satisfacción Ciudadana 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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buzones de Quejas y Sugerencias</li> <li>-Aprobación de Comité de Calidad</li> <li>-Convocatoria a Vistas Públicas</li> <li>-Informe de resultado Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> <li>-Informe de resultado Encuesta de Percepción Ciudadana</li> </ul>	

<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentaciones de Vistas Públicas</li> <li>-Procedimiento Buzón de Quejas y Sugerencias del Ciudadano Cliente</li> <li>-Ficha Técnica encuesta de satisfacción</li> <li>-Metodología Medición de Satisfacción de Ciudadanos Clientes (Ficha Técnica)</li> </ul>	
<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta Compromiso Ciudadano aprobada <a href="http://Mitur.gob.do/Sobre%20Nosotros">Mitur.gob.do/Sobre Nosotros</a></li> <li>Catálogo de servicios en el Observatorio nacional de servicios públicos. <a href="http://Mitur.gob.do/servicios">Mitur.gob.do/servicios</a></li> <li>-Botón MITUR digital de la página Web Institucional</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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:                      -Presupuesto Institucional Aprobado                      (Portal de Transparencia MITUR/Presupuesto                      -Plan Estratégico Institucional (PEI)                      (Portal Transparencia MITUR/Plan Estratégico Institucional 2021/2024)                      -Plan Operativo Anual (POA)                      (Portal Transparencia Institucional/Plan Estratégico Institucional/Plan Operativo Anual                      -Informe de Ejecución Presupuestaria                      Portal Transparencia/Presupuesto/Ejecución de Presupuesto</p>	
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>Evidencia:                      -Procedimiento de conciliaciones bancarias                      -Procedimiento de caja chica                      -Metodología VAR aprobada</p>	No se evidencia evaluación de los riesgos de las decisiones financieras en la Matriz Integral de Evaluación y Mitigación de Riesgos 2023 - Dirección Financiera

	-Procedimiento de gestión de riesgos	
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>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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal <a href="http://www.dgcp.gob.do">www.dgcp.gob.do</a>(Oficina de Acceso a la Información, portal transparencias reportes financieros)</li> <li>-SIGEF (Ejecuciones presupuestarias, relación de Activos Fijos) ver carpeta 4.3.3</li> <li>-Página WEB MITUR, Oficina de Acceso de Información, OAI, Portal de Transparencia, Reportes Financieros, Nómina pagadas</li> <li>-Portal Transaccional de Compras y Contrataciones -Sistema SUGEP</li> <li>-Odo</li> </ul>	
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>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 financieros con la aplicación de los sistemas de control financiero</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistema de Administración Financiera (SIGEF)</li> <li>-Odo</li> </ul>	



<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Circular emitida por el Ministerio de Hacienda.</li> <li>-Invitaciones y correos para los talleres reformulación presupuestaria.</li> <li>-Informes de Presupuesto elaborados por programas</li> </ul> <p>Primer Semestre 2023  <a href="https://transparencia.mitur.gob.do/informes-fisicos-financieros/#7299-8771-semestrales-2023-informes-fisicos-financieros">https://transparencia.mitur.gob.do/informes-fisicos-financieros/#7299-8771-semestrales-2023-informes-fisicos-financieros</a></p> <p>Segundo Semestre 2023:  <a href="https://transparencia.mitur.gob.do/informes-fisicos-financieros">https://transparencia.mitur.gob.do/informes-fisicos-financieros</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Presupuesto final aprobado</li> </ul> <p><a href="https://transparencia.mitur.gob.do/presupuesto">https://transparencia.mitur.gob.do/presupuesto</a></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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Ejecución Presupuestaria</li> </ul> <p>Portal Transparencia/Presupuesto/Ejecución de Presupuesto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Estructura Orgánica Aprobada</li> <li>-Manual de Funciones</li> </ul>	

	-Manual de Cargos	
--	-------------------	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	<p>Se han desarrollado sistemas de gestión, almacenamiento y evaluación de la información, tales como la Unidad Central de trámites Turísticos (UCTT), para realizar digitalmente la solicitud de los trámites que ofrece el MITUR; Sistema de Inteligencia Turística (SITUR) que integra más de 140 bases de datos, Sistema de Monitoreo de Zona Colonial para identificar la capacidad de carga de optimización de los espacios públicos de la Zona Colonial. A nivel interno se utiliza la plataforma de colaboración empresarial SharePoint, asegurando el almacenamiento de información interno y se ha implementado el uso de FirmaGob y Odo</p> <p>Evidencia:  - SITUR (<a href="https://situr.mitur.gob.do/">https://situr.mitur.gob.do/</a>)  - UCTT (<a href="https://servicios.mitur.gob.do/public">https://servicios.mitur.gob.do/public</a>)  - FirmaGob  - Odo</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Garantizamos que la información disponible externamente sea recogida, procesada usada	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>eficazmente y almacenada, a través de diferentes sistemas de recogida de información y reportes donde se da seguimiento a los diferentes indicadores del sector, lo cual permite tomar decisiones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SITUR (<a href="https://situr.mitur.gob.do/">https://situr.mitur.gob.do/</a>)</li> <li>- UCTT (<a href="https://servicios.mitur.gob.do/public">https://servicios.mitur.gob.do/public</a>)</li> <li>- Informes de Buzones de sugerencias</li> <li>- Reporte de solicitudes de licencias y otros servicios otorgados por el Ministerio de Turismo, para operar como proveedor de servicios turísticos.</li> <li>- Reporte de trámites para aprobación de proyectos (CONFOTUR)</li> </ul>	
<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 y a través de cápsulas informativas que envía la Dirección de Tecnología. 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Capacitaciones</li> <li>- Listados de participación</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El MITUR realizó un benchlearning con el cuerpo de Bomberos, quienes impartieron una charla a través del centro de sismología de la UASD,</p>	

	<p>también una capacitación de manejo de extintores, primeros Auxilios defensa civil y simulacro de evacuación con los Bomberos, con la finalidad de preparar al personal ante cualquier situación de emergencia en horarios laboral. Del mismo modo, se realizan proyectos de Cooperación Internacional con el objetivo de aprender y obtener información para mejorar los servicios turísticos. Desde la Dirección de Inteligencia de Datos y la Dirección de Innovación y Tecnología han construido alrededor de 140 bases de datos con información local e internacional.</p> <p>Evidencia:          -Proyectos de Cooperación Internacional          -Bases de datos          -Registro de Participantes          -Convocatoria          -Fotos          -listados de participantes          -Comunicación          -Informe</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Contamos con un Manual Comunicacional aprobado y refrendado el cual establece los criterios de difusión de la información institucional conforme la clasificación de la información y los niveles de responsabilidad de los colaboradores que la manejen.</p> <p>Evidencia          -Manual Comunicacional</p>	
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>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</p>	<p>Se evidencia que no en todos los casos se socializa las informaciones relevantes</p>

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>una política institucional compartir o socializar los procedimientos a las partes involucradas una vez éstos han sido aprobados. De igual manera, socializamos las informaciones de difusión abierta compartiéndolas a través de correos masivos, circulares y/o reuniones.</p> <p>Evidencia  Intranet MITUR  -Correo institucional  -Murales  -Boletín MITUR  -Listado de asistentes  -Ruedas de prensa</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevante de forma sistemática y accesible para los usuarios</p> <p>Evidencia  -Página Web institucional (<a href="https://mitur.gob.do/">https://mitur.gob.do/</a>)  -Portal de Transparencia  -SISCOMPRAS  -SISMAP  -SUGEP  - Acuerdo Banco Central - MITUR  - Acuerdo Embajada Estados Unidos  - Acuerdo Ministerio de Educación  - Acuerdo interinstitucional para PIDTU Ciudad Colonial  -Acuerdo con la Organización Mundial del turismo  - Acuerdo Rainbow Tours  -Acuerdo Tui Frances</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manuales</li> <li>-Procedimientos</li> <li>-Acuerdos de Confidencialidad</li> <li>-Carpets de servidores</li> <li>-Usuarios de red</li> <li>-Correos electrónicos institucionales</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se lleva a cabo en consonancia con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, es decir conforme al POA del año en curso. También nos adherimos al PACC para ejecución de la gestión</p>	

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-POA de TIC</li> <li>-PACC</li> <li>-PEI 2021-2024</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>A través del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas, se continúan llevando los desarrollos locales a otras dependencias (CEIZTUR, Saviñón, Oficinas de Turismo (OT) 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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe técnico de tecnología</li> <li>-Pliego de condiciones: Licitaciones públicas</li> <li>-Solicitudes de requerimientos de usuarios</li> <li>-Solicitud de aprobación a la OGTIC</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistema de registro viáticos</li> <li>-Mesa de ayuda</li> <li>-Firmagob</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)</p>	<p>Utilizamos la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, a través del Office 365 y herramientas como</p>	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>SharePoint para aumentar la productividad maximizando la automatización y colaboración</p> <p>Evidencia:          -Sharepoint          -Office 365          -Forms          -Tableau</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>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 mismos, digitalizando formularios, documentos y solicitudes. A través del SharePoint hemos podido resolver necesidades específicas en las áreas de Despacho Superior, CONFOTUR, Recursos Humanos, Administrativo, Jurídica, Viceministerio Técnico. También, aplicamos el uso de drones para el levantamiento y modelado del terreno lo cual facilita el desarrollo de los planes de infraestructura, lineamientos de desarrollo y planes de ordenamiento territorial turística, para la creación de circuitos y rutas turísticas</p> <p>Evidencia          -Mesa de Ayuda          -FirmaGOB          -UCTT          -ONE MITUR          -ERP Financiero          -Modelado del territorio          -Informe de procesamiento de datos</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>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>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Página Web Institucional</li> <li>-Procedimientos relativos a las TIC</li> <li>-Plan de seguridad física de los activos tecnológicos</li> </ul>	
<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 procedimiento de Gestión para el manejo, reciclaje y retiro de los cartuchos de tintas o Tóner, como medida para contribuir con el impacto ambiental; también se envían cápsulas informativas vía correo para orientar sobre el buen uso de los recursos. 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 Scan to computer asistiendo en la gestión digital de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PR-DTIC-004 Procedimiento de Gestión para el manejo, reciclaje y retiro de los cartuchos de tintas y Tóner</li> <li>-Contrato de servicios RICOH</li> <li>-Ubicaciones de los equipos</li> <li>-Carpeta de escaneo (los documentos escaneados llegan al correo corporativo de cada colaborador.)</li> <li>-Depuración Suministro vencidos (Los suministros son recibidos y devueltos a la empresa contratada)</li> </ul>	

--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>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 y 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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Levantamiento sobre necesidades de equipos y mobiliario</li> <li>-Fotografías de las Instalaciones</li> <li>-Procedimientos de compras ejecutados</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>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 para los ciudadanos clientes, las cuales facilitan su</p>	

	<p>movilidad desde fuera de la institución hasta el área donde van a recibir el servicio</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Carta Compromiso</li> <li>-Fotos de Infraestructura</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En el MITUR los activos fijos se mantienen y se gestionan para su reparación, después de agotar su vida útil, para ser reubicados, utilizando así el reciclado en las áreas que se necesiten. Los que se desechan como inservibles, se descargan a Bienes Nacionales, según Ley de Bienes del Estado No. 1832 del 1948. Además, se han cambiado las luminarias del edificio a tecnología LED, traduciéndose esto en un 20% a 30% de ahorro en comparación al uso de bombillas incandescentes, esto sin incluir el ahorro en la vida útil que tienen las luminarias LED, el cual es mayor.</p> <p>Así mismo, el sistema de climatización es del tipo torre de enfriamiento de alta eficiencia, el cual cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para garantizar su funcionalidad y su eficiencia</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de Inventario Físico de Activos</li> <li>-Informe de Descargo de Activos Fijos.</li> <li>-Informes de Mobiliarios sujeto a Reparación.</li> <li>-Inventario Flotilla Vehicular</li> </ul>	
<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</p>	

	<p>realización de eventos como bazares en las instalaciones de la institución</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Notificación de jornadas de vacunación</li> <li>-Fotografías de eventos</li> </ul>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos bombillas bajo consumo</li> <li>-Contrato de Mantenimiento de Vehículos</li> <li>-Comunicación de solicitud de contratación e informe técnico</li> </ul>	
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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos de autobuses de unidades destinadas para servicios de transporte</li> <li>-Control de asignación de parqueos</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El Ministerio de Turismo asegura la eficacia en la implementación de sus procesos, identificando las necesidades y expectativas del ciudadano/inversionista, turistas nacionales e internacionales, según evidencia el Mapa de Procesos, validado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en el indicador SISMAP. Asimismo, se documentan los procesos claves en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua y se actualizan cada vez que se requiere. En adición, se han definido las fichas de procesos donde se resumen los aspectos claves de los procedimientos proporcionando una visión general de los mismos, en el cual se identifican las entradas y las salidas, alcance, variables de control entre otros. además de los indicadores de gestión de los procesos</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de Procesos</li> <li>- PR-DPD-DDI-002 Creación, Actualización y Obsolescencia de Documentos</li> <li>-Procedimientos actualizados, aprobados y socializados</li> <li>- Repositorio Intranet MITUR</li> <li>- Fichas de proceso</li> </ul>	

2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

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. Ésta 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. 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. 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.

Evidencia:

- SITUR (Sistema de Inteligencia Turística)
- Portal EYS (Empresas y Servicios)
- OH (Ocupación Hotelera)
- RNT (Registro Nacional Turístico)
- PR (Protocolos),

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal CONFOTUR (Consejo de Fomento Turístico),</li> <li>- Portal DPP (Dirección de Planificación y Proyectos)</li> <li>- TR (Portal de Transparencia MITUR).</li> <li>- FIRMAGOB</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>A través del procedimiento PR-DPD-DDI-002 Creación, Actualización y Obsolescencia de Documentos el MITUR se propone garantizar la correcta creación, actualización o mejora, revisión, aprobación, distribución y obsolescencia de manuales, políticas, procedimientos, instructivos de trabajo y otros documentos de control asegurando su disponibilidad en la versión más reciente.</p> <p>En adición, se evidencia el PR-DPD-019 Identificación, Valoración y Evaluación de riesgos y la Metodología de Valoración de Riesgos del MITUR, como herramienta para identificar, analizar y evaluar los posibles riesgos de todos los procesos críticos de la institución que pudieran afectar el éxito en el logro de los objetivos a través de una matriz de gestión de riesgos</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PR-DPD-DDI-002 Creación, Actualización y Obsolescencia de Documentos</li> <li>-PR-DPD-019 Identificación, Valoración y Evaluación de riesgos</li> <li>-Metodología de Valoración de Riesgos</li> <li>-Matriz Integral de Evaluación y Mitigación de Riesgos</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Como parte de la estructura documental, en cada procedimiento, política o manual se establecen las Responsabilidades y Autoridades de cada proceso, así como también se describen las actividades (paso</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>a paso), donde se pueden identificar los responsables de cada una de ellas. De igual manera, el MITUR cuenta con un Manual de Cargos conforme a la estructura organizacional que establece las competencias requeridas y responsabilidades y tareas que debe ejecutar quien ocupa el cargo. Asimismo, en el PR-DPD-DDI-002 Creación, Actualización y Obsolescencia de Documentos se establecen las responsabilidades de los dueños de procesos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manual de Procesos (procedimientos firmados por los responsables del proceso)</li> <li>-Manual de Cargos</li> <li>-Resolución 016-2022 que aprueba la estructura de cargos</li> <li>-PR-DPD-DDI-002 Creación, Actualización y Obsolescencia de Documentos</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Los procesos estructurados del MITUR son elaborados conforme la necesidad del cliente/ciudadano, además de contar con buzones de Quejas y Sugerencias para 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. A fin de simplificar procesos en los servicios se ha implementado 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. Ésta permite tramitar de manera digital todos los documentos de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>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"> <li>-Manual de procedimientos sustantivos</li> <li>-Procedimientos actualizados -Plan de acción</li> <li>-Informe de Encuesta de Expectativas Ciudadanas</li> <li>-Matriz de Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente -Procedimientos Actualizados - Portal UCCT</li> <li>-Plan de acción auditoría 2023</li> <li>-PR-DTC-DCP-001 Clasificación Provisional de Proyectos</li> <li>-PR-DTC-DCP-003 Exención de los derechos de importación en beneficio de las instalaciones Hoteleras con un mínimo de cinco años de construcción</li> </ul>	
<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>Al implementar y mantenerse el uso de la plataforma digital FirmaGob como medida de simplificación de trámites amigable con el medio ambiente y la UCCT, se evidencia que el MITUR se ha convertido en gestor de cambio cultural y mejora continua en toda la organización.</p> <p>En busca de discontinuar el uso innecesario de papel y digitalizar procesos de supervisión y otorgamiento de licencias en sector turístico, se ha continuado con el uso de plataformas tecnológicas para las Tarjetas TUcard, evidenciando que se ha asumido el compromiso de la transformación, en pro de la agilización de los servicios turísticos, haciéndolos más funcionales.</p> <p>De igual manera, se encuentra en proceso de contratación de consultoría para implementación de la ISO37001 de Sistemas de gestión antisoborno</p>	

	<p>para ayudar a la institución a prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos voluntarios aplicables a sus actividades, mediante el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.</p> <p>Evidencia          -Portal UCCT          - Captura pantalla Usuarios FirmaGob          - Control de entrega de Credenciales TUCARD          - Borrador pliego de condiciones proceso ISO</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Turismo (MITUR) ha desarrollado un Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2021-2024, el cual ha integrado las perspectivas de todos los grupos de interés pertinentes. De este PEI, surge el Plan Operativo Anual (POA) el cual es monitoreado trimestralmente. En dicho POA se establecen Ejes y Objetivos Estratégicos, delineando Estrategias, Resultados Esperados, Productos, Indicadores, Línea Base, Medios de Verificación, Responsables, Actividades, Involucrados, Cronogramas y Recursos. Se ha establecido un compromiso formal con el ciudadano/cliente mediante una Carta Compromiso. En esta carta se especifican los servicios comprometidos y los estándares de calidad asociados a estos, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Esto garantiza la transparencia en la gestión y fortalece la confianza entre el ciudadano/cliente y la institución. Además, en las evaluaciones de desempeño se monitorean y evalúan las metas establecidas con los colaboradores, las cuales están alineadas con el Plan Operativo Anual</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico Institucional MITUR</li> <li>- Plan Operativo</li> <li>- Evaluaciones de Desempeño</li> <li>- Brochure Carta compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<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>El MITUR, a través de su Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, realiza un seguimiento de la protección de datos, datos abiertos y el uso de redes sociales mediante las certificaciones EI, A2 y A3 otorgadas por la OGTIC. Asimismo, cuenta con un Plan de Seguridad Física para los activos tecnológicos y un procedimiento de Revisión de Privilegios de Usuarios. En los últimos meses se han adoptado medidas de protección de datos vinculadas a la mensajería electrónica colocando una regla a los flujos de correo que impiden la salida de correos a cuentas no institucionales con el fin de mitigar fugas de información y ataques cibernéticos malintencionados, así como el inicio de sesión en cuentas privadas</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones A3 y EI Página Web MITUR</li> <li>- Correo de aviso de protección a la información institucional</li> </ul>	

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

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

<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 tienen la oportunidad de expresar sus sugerencias para mejorar los servicios proporcionados por el MITUR a través de diversos canales, como los Buzones de Quejas y Sugerencias, el cual se encuentra tanto en formato físico como virtual a través del correo electrónico <a href="mailto:gestioncalidad@mitur.gob.do">gestioncalidad@mitur.gob.do</a> y Formulario en línea; disponible en la página web del MITUR para facilitar el envío de sugerencias, Mesas de Trabajo, Vistas Públicas y encuestas como la de Satisfacción Ciudadana que se lleva a cabo para recopilar la retroalimentación de los ciudadanos sobre su experiencia con los servicios del MITUR, con un 99% de satisfacción general en el 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buzón de Quejas y Sugerencias</li> <li>-Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</li> <li>-Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024</li> <li>-Encuesta de Percepción Ciudadana 2024</li> <li>-Informes de Resultados</li> </ul>	
<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>El MITUR emplea métodos como el establecimiento de encuestas de satisfacción ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023 y el buzón de sugerencias como herramientas para innovar en la prestación del servicio al ciudadano/cliente. Se demuestra que la institución monitorea los buzones de quejas y sugerencias para identificar áreas de mejora en los servicios, utilizando los resultados como base para implementar mejoras orientadas al cliente.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuestas de satisfacción ciudadana</li> <li>-Buzón de quejas y sugerencias</li> </ul>	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>En el MITUR, llevamos a cabo una gestión inclusiva donde se identifican y satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes sin discriminación de género. Se evidencia que se considera el factor de género dentro de las encuestas de satisfacción del ciudadano/cliente. Además, a través de la División de Equidad de Género, garantizamos la aplicación de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos. Se evidencia además que, dentro del marco del Programa de Sensibilización, se llevó a cabo una charla titulada "Manejo de las Emociones y Resolución de Conflictos", la cual se abordó desde una perspectiva de género.</p> <p>Evidencia:  -PL-RRHH 001 Política de Recursos Humanos  -Reportes de solicitudes por género  -Reporte de indicadores de gestión por género  -Informe Encuesta de Satisfacción  -Informes remitidos al Ministerio de la Mujer</p>	
<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 opera bajo un horario regular de 8:00 am a 4:00 pm, con recepción de documentación extendida hasta las 6:00 pm. Además, cuenta con unidades que ofrecen servicios en línea para facilitar las gestiones de los ciudadanos/clientes. Una de estas unidades es la UCCT (Unidad Central de Trámites Turísticos) del MITUR, que ofrece un portal de servicios para diversos procesos, incluida la tramitación de servicios en línea.</p> <p>Evidencia:  • Portal de Servicios UCCT  • Página WEB Institucional  • Acceso vía la recepción en SEDE MITUR</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>En el 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. Este programa evalúa los proyectos de inversión turística para el Fomento Turístico, que los ciudadanos/clientes someten para su aprobación. Además, la Unidad Central de Trámite Turístico consolida los procesos de CONFOTUR, DPP (Declaración Jurada de Proyecto) 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>A través de la Dirección de Empresas y Servicios se realizan levantamientos de inspecciones de calidad a las empresas del sector turístico en acompañamiento de un Coordinador Ambiental del Ministerio de Salud Pública. Se trabaja en coordinación con el MEPYD desde la Dirección de Planificación y Proyectos a los fines de gestionar los códigos SNIP de los proyectos turísticos u obras, así como procesos de las ASFL asignadas por la ley 122-05 al MITUR. A través del Viceministerio de Cooperación Internacional se realizan los trámites para elaborar, revisar, actualizar, negociar y firmar acuerdos bilaterales, multilaterales y regionales de cooperación internacional en materia de turismo.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>-Portal UCCT          -Correo Solicitudes de SNIP          -PR-DEYST-DI-02 Auditorías y Seguimiento al Cumplimiento de Licencias y Reglamentaciones de Empresas de Servicios Turísticos          -PR-VMCI-003 Firma de Acuerdos de Cooperación Internacional</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>En el MITUR, contamos con herramientas de recolección de datos en colaboración con los principales prestadores de servicios turísticos, como aeropuertos, hoteles, líneas de cruceros, el Instituto de Aviación Civil (IDAC) y la Dirección General de Migración. A través del Sistema de Inteligencia Turística, difundimos estadísticas e indicadores turísticos de la República Dominicana, abarcando aspectos como el Turismo Aéreo, Turismo Marítimo, Ocupación Hotelera y Perspectivas del sector. Además, disponemos del Sistema de Seguimiento a la Inversión Turística, donde se registra la inversión mensual de los proyectos. Este sistema permite la presentación de listados de exoneraciones para su posterior aprobación.</p> <p>Evidencia:          -<a href="https://servicios.mitur.gob.do/">https://servicios.mitur.gob.do/</a>          -<a href="https://sit.mitur.gob.do/">https://sit.mitur.gob.do/</a>          -Mitur.gob.do          -<a href="https://situr.mitur.gob.do/">https://situr.mitur.gob.do/</a></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 ubicadas en distintos puntos del país, se coordina la colaboración de diversos actores en el territorio. Esto se realiza mediante la organización de mesas</p>	

	<p>de trabajo, la búsqueda de soluciones a conflictos y la formulación de propuestas para el desarrollo local</p> <p>El Viceministerio de Cooperación Internacional lidera la gestión de trámites para la elaboración, revisión, actualización, negociación y firma de acuerdos bilaterales, multilaterales y regionales en Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 35 de 51 Documento Externo SGC-MAP materia de cooperación internacional en el ámbito turístico. Esta labor estratégica impulsa el fortalecimiento de relaciones entre países, promoviendo el desarrollo sostenible del turismo, el intercambio cultural y económico, así como la atracción de inversiones extranjeras en el sector.</p> <p>Evidencia: -PR-VMCI-003 Firma de Acuerdos de Cooperación Internacional</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 de opciones de pago en línea al realizar trámites en la UCCT, lo que demuestra la interrelación de las áreas en la prestación de los servicios. Además, compartimos 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. También colaboramos 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 brindan asistencia continua, impartiendo charlas y asesorando en el proceso. Se evidencia que el proceso de autoevaluación del Control Interno institucional, incluyendo el diseño y aplicación de las</p>	



	<p>Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se comparte con la Contraloría General de la República. Sus asesores técnicos brindan asistencia regular, impartiendo charlas y asesorías</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UCCT</li> <li>- Página web MITUR / transparencia</li> <li>- SASP</li> <li>- NOBACI</li> </ul>	
<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 el MITUR, desarrollamos estándares comunes para el intercambio de datos y servicios compartidos. A través del Sistema de Información Turística (SITUR), consolidamos las informaciones recopiladas a lo largo de la cadena de valor, brindando acceso a la información a cada socio clave.</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 Lucro (ASFL), de acuerdo con 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 estén alineados con la política pública del ministerio y emite la habilitación correspondiente. Además, gestiona la asignación de fondos para el desarrollo de proyectos alineados con las estrategias institucionales.</p> <p>Manejamos un 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</p>	

gubernamentales receptoras de fondos estatales brinden un mejor servicio a la población. Este sistema incluye información sobre la localización de las ASFL en el territorio nacional, permitiendo la solicitud de subvenciones, el registro de actividades, la rendición de cuentas y la interacción virtual con el Centro.

El MITUR participa en un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios para facilitar el intercambio de datos, reflejado en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), una herramienta modular automatizada que cumple la función de instrumento facilitador para el cumplimiento de los propósitos del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE).

Además, participamos en el Sistema de Administración de Bienes (SIAB) para facilitar el intercambio de datos, en el cual se registran 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.

Evidencia:

- Captura de pantalla pago en línea
- Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF)
- SUGEP de CGR.
- Informes de visitas ASFL
- Remisión al MAP de Evidencia de autoevaluación institucional y evaluación de desempeño
- Reporte de Sistema para diagnóstico de las NOBACI

<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 proporciona acceso al sistema maestro de cedula para la identificación de visitantes. Además, se reconoce la utilidad de la información recopilada en el formulario digital E-ticket, implementado por la Dirección General de Migración, Dirección General de Aduanas y Ministerio de Salud Pública. Este formulario obligatorio agiliza el proceso de salida y entrada en los aeropuertos. También contamos con la colaboración de CAPGEFI, INAP, INFOTEP, DGCP y DIGEIG para ofrecer capacitaciones gratuitas al personal del MITUR, permitiéndoles aumentar sus conocimientos y competencias. Además, existe un acuerdo con la Asociación de Agentes de Viaje de la República Dominicana (ADAVIT) para otorgar becas a los colaboradores del MITUR.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal SITUR</li> <li>-Informes de Visita de Reconocimiento ASFL habilitadas por el MITUR</li> <li>-Acta de Comisión Mixta de Habilitación</li> <li>-Informes de ejecución de proyectos de las ASFL</li> <li>-Portal SIGASFL</li> <li>-Monitoreo de Rendición de cuentas -Sistema de Información de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>-SIAB</li> <li>-SERFI (Sistema Electrónico de Registro de Firma CGR)</li> </ul>	
--	---	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Documento Externo  
SGC-MAP

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la imagen global y reputación de la organización mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 99% de valoración positiva en el año 2023. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024. También se miden estos aspectos a través de la encuesta de Percepción ciudadana con relación a la sostenibilidad y retroalimentación de información sobre diferentes componentes del desempeño de la organización.</p> <p>Evidencia:                      -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023                      -Informes de resultados Encuestas de Percepción Ciudadana 2023 y 2024</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).	A través de la encuesta de satisfacción ciudadana podemos medir la orientación del MITUR hacia los ciudadanos/clientes sobre la capacidad de respuesta de la institución y la empatía del personal hacia los ciudadanos, Para el año 2023 obtuvimos un 99% de satisfacción	

	<p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</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 satisfacción de los ciudadanos/clientes con relación a su participación en los procesos de trabajo y la toma de decisiones de la organización, a través de la encuesta de Satisfacción Ciudadana, con un 99% de satisfacción general en el 2023. También medimos la percepción sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional y el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo la toma de decisiones sobre la seguridad; estos últimos a través de la encuesta de percepción ciudadana</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023 -Informes de resultados Encuestas de Percepción Ciudadana 2023 y 2024</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>El MITUR mide la satisfacción de los ciudadanos/clientes en relación con la transparencia, capacidad de respuesta y seguridad a través de la encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 con un 99% de satisfacción general. Actualmente estamos en proceso de implementación de misma para el año 2024</p> <p>Evidencia:</p>	

	-Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción sobre la Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 99% de valoración positiva en el año 2023. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos el nivel de confianza de los ciudadanos/clientes hacia la organización y sus productos/servicios, mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la cual aplicamos anualmente, obteniendo un 99% de valoración positiva para el año 2023. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</p>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de	Anualmente medimos la percepción de los ciudadanos/clientes con relación a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales, horarios y referencias a personas con discapacidad, a través de la encuesta	

<p>apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>de satisfacción ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</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 ciudadana en relación con la calidad de los productos y servicios a través de la Encuesta de la encuesta de Satisfacción Ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023 y el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático con la encuesta de Percepción Ciudadana</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023 -Informes de resultados Encuestas de Percepción Ciudadana 2023 y 2024</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 2023 se evidencia una valoración positiva en cuanto a la prestación de los servicios y su diferenciación, teniendo en cuenta las necesidades específicas del ciudadano/cliente, siendo la muestra de servicios presenciales de un 76% del género femenino y 24% masculino, los encuestados fluctuaban entre las edades de 18 a 52 años, siendo el 37% correspondientes a las edades de 32-38 años, además, se obtuvo un 99% de satisfacción general.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</p>	

5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la capacidad de la organización para la innovación con los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023, así como también se mide la digitalización de los servicios, los métodos innovadores y tecnológicos implementados</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</p>	
6) Agilidad de la organización.	<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 99% de valoración positiva. Actualmente, nos encontramos en proceso de implementación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024.</p> <p>Evidencia: -Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los ciudadanos/clientes sobre la Agilidad de la organización con la encuesta de satisfacción ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023, así como también se mide la digitalización de los servicios, los métodos innovadores y tecnológicos implementados</p> <p>Evidencia:</p>	



	-Informe de resultados Encuesta de Satisfacción ciudadana 2023	
--	--	--

## 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).	<p>En el Ministerio de Turismo medimos el tiempo de espera para la prestación del servicio, a través de la encuesta de satisfacción ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023 y del portal ONEMITUR, donde se realizan las solicitudes de servicios apegándonos a los tiempos de respuestas comprometidos con el ciudadano/cliente y establecidos en los procedimientos</p> <p>Evidencia: -portal 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, también contamos con un procedimiento que establece las políticas y actividades necesarias para llevar a cabo este proceso. Actualmente, el tiempo máximo establecido en el procedimiento para dar respuesta a las quejas son 15 días laborables</p> <p>Evidencia: -Matriz de Quejas y Sugerencias Ciudadano/Cliente -Procedimiento de Quejas y Sugerencias</p>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<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 -Reportes de seguimiento</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Actualmente realizamos mediciones de los estándares de calidad relacionados a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano, a través de la encuesta, reportes e informe de resultados.</p> <p>Evidencia: -Carta Compromiso al Ciudadano - Reporte de seguimiento</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Disponemos de varios canales de información al ciudadano cliente para cada uno de nuestros servicios: presencial, telefónico, en línea, redes sociales y portal web institucional</p> <p>Evidencia: -Áreas de recepción e información -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al ciudadano</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Oficina de Libre Acceso a la Información</li> <li>-Portal web institucional de MITUR</li> <li>-Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> </ul>	
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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-PEI 2021-2024 Y POA disponible en la web institucional de MITUR</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Actualmente contamos con un 93.17% de valoración positiva en la calificación otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental para la OAI – DIGEIG. Para el año 2023 logramos alcanzar en promedio mensual un 87.15% de valoración</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-SIGOB</li> <li>-Informe de reportes del año 2023</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Portal web institucional de MITUR</li> <li>-Directorio de Servicios Públicos</li> <li>-Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los tiempos para la prestación de cada servicio</p>	

	<p>comprometido y en el portal web se encuentra el tiempo para todos los servicios en el catálogo</p> <p>Evidencia: -Portal web institucional de MITUR -Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) disponemos de informaciones precisas sobre los tiempos para la prestación de cada servicio</p> <p>Evidencia: -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>Evidencia: -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>Evidencia: -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
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024 el MITUR contó con la participación de los grupos de interés. También se realiza la encuesta interna de clima laboral a los colaboradores y la encuesta de satisfacción ciudadana con un 99% de satisfacción general en el 2023. Como resultado de estas consultas, se formulan estrategias para la gestión de los servicios. Además, se actualizó el marco estratégico institucional, y se realizó y actualizó el análisis FODA institucional.</p> <p>Evidencia          -Plan Estratégico institucional PEI 2021-2024          -Encuesta de Clima Laboral          -Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Contamos con un procedimiento de Buzón de Sugerencias el cual establece que se elabore un informe de resultados de las quejas y sugerencias recibidas en ese periodo y una matriz para el seguimiento</p> <p>Evidencia:          -Procedimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias          -Informes del buzón de sugerencias          -Matriz de Seguimiento Quejas y 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</p>	

	<p>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, 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: -Portal UCTT MITUR</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>En el MITUR contamos con un departamento de igualdad de género donde se imparten charlas, talleres y conferencias sobre género. En los procesos de compras y Contrataciones tenemos mediciones de porcentaje de procesos dirigidos a MiPymes Mujer</p> <p>Evidencia: -Portal Transaccional -Reporte talleres y conferencias sobre género impartidos</p>	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		<p>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, no contamos con un proceso de Gestión de los Grupos de Interés, donde se establezca la realización de una consulta de seguimiento a las necesidades y expectativas expuestas por los distintos grupos de interés</p>

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

Documento Externo  
SGC-MAP

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.	<p>En el MITUR en cumplimiento con la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, dispone como un deber del Estado “brindar la información que esta ley establece con carácter obligatorio y de disponibilidad y actualización permanente y las informaciones que fueran requeridas en forma especial por los interesados”. Contamos con la Oficina de libre acceso a la información (OAI) que permite el acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos</p> <p>Evidencia -Oficina de libre acceso a la información pública</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>El Ministerio de turismo cuenta con una valoración positiva de un 93.17% del indicador Transparencia otorgado por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Evidencia: -SIGOB -Portal Transparencia</p>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El Ministerio de Turismo en un 73.55% de los colaboradores indica que la organización cumple con la imagen y el rendimiento general.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores respecto al Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisión obteniendo un 73.55% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	



<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre los mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal obteniendo un 72.20% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la organización obteniendo un 69.86% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre la apertura de la organización para el cambio y la innovación obteniendo un 75.73% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el impacto de la digitalización en la organización obteniendo un 85.88% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	

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 2023</p>	
------------------------------------	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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 2023</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: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
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</p>	

	<p>personas obteniendo un 73.55% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</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 2023</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 2023</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 individuales y de equipo obteniendo un 86.24% en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación</p>	

	<p>obteniendo un <b>76.81%</b> en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización obteniendo un <b>85%</b> en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales obteniendo un <b>85.87%</b> en la Encuesta de Clima y Cultura.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>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 <b>62.67%</b> en la Encuesta de Clima y Cultura.</p>	

	Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023	
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 2023	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre desarrollo sistemático de la carrera y las competencias obteniendo un 78.48% en la Encuesta de Clima y Cultura.  Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023	
2) Motivación y empoderamiento.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre motivación y empoderamiento obteniendo un 65.95% en la Encuesta de Clima y Cultura.  Evidencia: -Informe de Resultados de Clima organizacional 2023	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En el Ministerio de Turismo medimos la percepción de los colaboradores sobre el acceso y calidad de	

	<p>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 2023</p>	
--	---	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

<b>I. Resultados generales en las personas.</b>		
<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Contamos con indicadores mensuales sobre el índice de absentismo y rotación. Para el año 2023 tuvimos un índice de rotación de 17.65%. Las licencias médicas son remitidas al Dispensario Médico para su verificación y 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: -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 90 %</p> <p>Evidencia -Convocatoria Tomémonos un Café</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de asistencia Mientras Almuerzo Aprendo</li> <li>-Plan Anual de Capacitación 2023</li> <li>-Informe Trimestral de Ejecución de las Capacitaciones 2023</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<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> <p>Evidencia: -Formulario de Conflictos Éticos</p>	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Las actividades de responsabilidad social cuentan con el apoyo de nuestros colaboradores, a través del programa apadrina de niño, realizado en el año 2023, también el programa de Limpieza de playas y Tapitas por quimio</p> <p>Evidencia: -Apadrina un niño -Tapitas x quimio -Visita a Envejecientes</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>Para el trato adecuado hacia los ciudadanos/clientes, desarrollamos a los servidores del Ministerio de Turismo, Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio, Gestión y Resolución de Conflictos, Cortesía Telefónica, teniendo como resultado la cantidad de las quejas y sugerencia de empleados, reportado a través de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias Listado de asistencia Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio Listado de asistencia Cortesía Telefónica</p>	

	Listado de asistencia Manejo de Conflictos	
--	--	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se realizaron las evaluaciones correspondientes al desempeño de los servidores correspondientes al desempeño del año 2023 y reuniones de seguimiento al desempeño 2024.</p> <p>Evidencias:            -Informe Técnico de Evaluación del Desempeño por Resultados 2023            -Convocatorias de reuniones internas departamentales            -Minutas de las reuniones</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Los Colaboradores utilizan eficientemente las herramientas digitales de información y comunicación los cuales son los correos electrónicos, Firma Gob y/o solicitudes realizadas por la INTRANET MITUR.</p> <p>Evidencias            -Intranet MITUR            -FirmaGOB</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>Actualmente nuestros indicadores relacionados al desarrollo de las capacitaciones van alineados a lo que tenemos planificado en nuestro Plan de capacitación anual 2024.</p> <p>Evidencias            -Plan Anual de Capacitaciones 2024</p>	



	-Informes trimestrales de ejecución del Plan Anual de Capacitaciones 2024	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<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 y el Programa Colaborador Destacado dirigido a los colaboradores del grupo ocupacional I, los cuales se realizan trimestralmente. También el GOAL MITUR que se realiza de manera mensual en los grupos ocupacionales del II AL V.</p> <p>Evidencia:          -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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		

<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo recibimos una calificación positiva del 70% a través de una encuesta de percepción ciudadana realizada en marzo 2024 para medir la conciencia ciudadana sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la visión institucional.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023 -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de Turismo realizamos una encuesta de percepción ciudadana en marzo 2023 para medir la percepción de los ciudadanos sobre la reputación de la institución y la contribución a la sociedad y la sostenibilidad local/global. La encuesta recibió una calificación positiva del 68%.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023 -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo realizamos en marzo 2024 una encuesta de percepción ciudadana para medir la aceptación de los ciudadanos hacia determinadas actividades, eventos culturales abiertos al público y el préstamo de instalaciones para colectivos dirigidas a personas con necesidades especiales; obteniendo un 67% de reseñas positivas.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>-Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023</p> <p>-Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</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 realizamos una encuesta de percepción ciudadana en marzo de 2024 para medir la percepción de los ciudadanos sobre su influencia en la toma de decisiones y evaluar el impacto de la organización en el desarrollo económico comunitario y nacional, incluida la seguridad, la movilidad, etc, obteniendo un 71% de calificación positiva.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023</p> <p>-Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</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 la encuesta de percepción ciudadana del Ministerio de Turismo, realizada en marzo 2024, para medir el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, la conducta ética, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad, obtuvimos un 72% de evaluación positiva.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023</p> <p>-Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo realizamos una encuesta de percepción ciudadana en marzo de 2024 que midió la conciencia de los ciudadanos sobre el impacto de la organización en la</p>	

	<p>sostenibilidad ambiental, incluido el cambio climático, y recibimos una calificación positiva del 71%.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023 -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</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>En el Ministerio de Turismo medimos la conciencia de los ciudadanos sobre la accesibilidad, la transparencia de la organización y la opinión pública sobre el comportamiento ético a través de una encuesta de “Percepción Ciudadana” realizada en marzo de 2023 y obtuvimos una calificación positiva del 76%.</p> <p>Evidencia: -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2023 -Informe de Resultados Encuesta de Percepción ciudadana 2024</p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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>En el Ministerio de Turismo contamos con un plan de Gestión Ambiental en el cual se contempla la racionalización de los recursos, reducción de uso de papel, ahorro de energía, tinta, entre otros, con el fin de prevenir el impacto ambiental que generan las actividades diarias de la institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

<p>de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>-Informe de resultados de ejecución 2023 del Plan de Gestión Ambiental -Campaña vía Correo Electrónico de Reducción Uso de Papel, Tinta y otros</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo contemplamos impulsamos actividades y que promuevan el desarrollo sostenible de cada punto de nuestro país, fomentando la articulación entre los actores públicos y privados e impulsando la inclusión y beneficios para las comunidades y actores locales vinculados o no al Sector Turístico.</p> <p>Evidencia: -Informe de Gestión 2023 Dirección de Turismo Cultural -Participación en ferias y eventos regionales 2024</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Contamos con una Dirección de Comunicaciones Sociales en la que se manejan varias redes y actualmente en el Instagram de @TurismoRD se publican aproximadamente 50 post mensuales, resaltando lo mejor de nuestro país e informando a la audiencia de temas importantes de la institución, donde se tiene una buena interacción con los usuarios de esta red social.</p> <p>Evidencia: -Fotos TurismoRD -Reporte de estadística TurismoRD 2024 -Agenda de información de cobertura de actividades del Ministerio 2023 - 2024</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear</p>	<p>El ministerio de turismo, como empleador, apoya las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas y lo establece en su</p>	

<p>a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Política de Derechos Humanos, donde hace referencia a la no discriminación y trato igualitario.</p> <p>Evidencia: -PL-RRHH-001 Política de Derechos Humanos</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En el Ministerio de Turismo apoyamos proyectos de desarrollo e incentivamos a nuestros empleados a la participación de actividades filantrópicas. En el 2023 nos unimos al programa Tapitas X Quimio y Día del Adulto Mayor. También participamos en Jornada de Limpieza de Playas, entre otras actividades. Mientras que el 2024 participamos en Jornada de Reforestación</p> <p>Evidencia: -Informe Tapitas X Quimio y fotografías -Informe Día del Adulto Mayor y fotografías -Participación de Jornada Limpieza de Playas -Participación en Jornada de Reforestación -Fotos</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>En el Ministerio de Turismo, a través del Viceministerio de Cooperación internacional, fomentamos las relaciones nacionales e internacionales y llevamos el registro de la cantidad de intervenciones en eventos y/o actividades nacionales e internacionales, con la finalidad de promover nuestras relaciones diplomáticas con diferentes organismos.</p> <p>Evidencia: -Informe Memoria Institucional del Viceministerio de Cooperación Internacional</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo</p>	<p>En el Ministerio de Turismo Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de sensibilización, jornadas de</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos, Charlas, programa de Donación de Sangre e igual contamos con un programa de Salud y Bienestar. Evidencia: -Programa de Actividades Turismo y Tu Salud 2023 - Reporte de Ejecución - Asistencia de Charlas y Actividades Programa Seguridad Social y Laboral 2024 - Relación de participantes Charla Cáncer Cérvico Uterino 2023 - Relación de Participantes Charla de Diabetes 2023 - Relación de Participantes Sensibilizaciones Seguridad Laboral 2023 - Relación de Participantes Jornada de Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades 2023 - Reporte fotográfico Jornada de Salud 2023 - Matriz de Donantes - Jornada Donación de Sangre 2023</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, a fin de poder medir el impacto de las acciones realizadas para reducir los impactos negativos al medio ambiente  Evidencia: -Informe Plan de Gestión Ambiental 2023 -Matriz Monitoreo Responsabilidad Social MITUR 2023</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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>En la encuesta de satisfacción realizada vinculada a Carta Compromiso obtuvimos en los siguientes porcentajes: Servicios presenciales a ciudadanos: 100% y Servicios en línea a ciudadanos: 98%</p> <p>Evidencia: -Encuesta de satisfacción ciudadana 2023</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>En la encuesta de satisfacción realizada vinculada a Carta Compromiso obtuvimos un porcentaje de satisfacción &gt;90% en la medición de cumplimiento de los compromisos de calidad por atributos &gt;92% en la medición de cumplimiento de los compromisos de calidad por servicios</p> <p>Evidencia: -Resultados encuesta de Satisfacción 2023</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Se comparan mes tras mes los resultados de la cantidad de turistas que recibe el país y comparación con años anteriores también, se realizó un benchmarking con el cuerpo de Bomberos quienes impartieron una charla a través del centro de sismología de la UASD. También se realizó una capacitación de manejo de extintores, primeros Auxilios defensa civil y simulacro evacuación con los Bomberos, con la finalidad de preparar al personal ante cualquier situación de emergencia en horarios laboral.</p> <p>Evidencia: -Página web -Fotos -Actividades para presentar los resultados -listados de participantes -Comunicación</p>	



	-Informe	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>En el ministerio de turismo cumplimos con los contratos, acuerdos y convenios entre la organización y diversas autoridades. En mayo 2023, se firmó un memorándum de entendimiento con el Ministerio de Economía y Desarrollo Sostenible de Georgia. También tenemos el proyecto de cooperación sur-sur de doble vía “Desarrollo Sostenible del Turismo en Pueblos con Vocación Turística y/o con Participación Comunitaria”, entre el Ministerio de Turismo de la República Dominicana y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR). Así mismo presentamos el proyecto de cooperación triangular Desarrollo e implementación de prácticas innovadoras de turismo sostenible y resiliente entre Guatemala y República Dominicana.</p> <p>Evidencia:  -Memorándum: Entre el Ministerio de Turismo de la RD.  -Acta firmada (Perú)  -Ficha de este proyecto (Guatemala)</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Mediante el SIGOB somos evaluados como institución en los principales indicadores de gestión.</p> <p>Evidencia:  -NOBACI 96.33%  -SISMAP 95%  -SISCOMPRAS 94.92%  -Transparencia Gubernamental 87.15%</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Le damos seguimiento a los servicios en línea para la tramitación de los proyectos turísticos, licencias	

	<p>de operación y servicios de educación y formación lo cual ha permitido el ahorro de tiempo y de recursos, eficiencia en el servicio e incremento en las solicitudes, así como agilidad en la entrega de estos.</p> <p>Evidencia:  -Servicios.mitur.gob.do -  <a href="https://confotur.mitur.gob.do/">https://confotur.mitur.gob.do/</a>  -<a href="https://licencias.mitur.gob.do/">https://licencias.mitur.gob.do/</a>  -Encuesta de satisfacción</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Realizamos seguimientos de los servicios en línea para la tramitación de los proyectos turísticos, licencias de operación y servicios de educación y formación que ha permitido el ahorro de tiempo y de recursos, eficiencia en el servicio e incremento en las solicitudes, así como agilidad en la entrega de estos</p> <p>Evidencia:  -Servicios.mitur.gob.do  -<a href="https://confotur.mitur.gob.do/">https://confotur.mitur.gob.do/</a>  -<a href="https://licencias.mitur.gob.do/">https://licencias.mitur.gob.do/</a>  -Documento de logros VMT</p>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Implementamos de las Encuestas de Satisfacción de los colaboradores que ofrecen servicios a externos e internos, tales como secretarías, Conserjes, Ascensoristas y servicios generales.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formulario</li> <li>-Fotos de capacitaciones</li> <li>-Código QR</li> </ul>	
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. 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>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicios.mitur.gob.do</li> <li>-One.mitur.gob.do</li> <li>-E-Ticket</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>El MITUR realizó un benchlearning con el cuerpo de Bomberos quienes impartieron una charla a través del centro de sismología de la UASD y una capacitación de manejo de extintores, primeros Auxilios defensa civil y simulacro evacuación con los Bomberos, con la finalidad de preparar al personal ante cualquier situación de emergencia en horarios laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fotos</li> <li>-listados de participantes</li> <li>-Comunicación</li> <li>-Informe</li> </ul>	
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>El Ministerio de Turismo firmó un acuerdo para formalizar el ingreso como país miembro al Grupo GARA, para la prevención de la explotación de Niñas, Niños y Adolescentes en el contexto de viajes y turismo, en el cual también se estrechó la alianza para esta lucha con el Despacho de la</p>	

	<p>primera dama y la Procuraduría General de la Republica:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe de actividad de sensibilización para la prevención del abuso sexual a NNA, dirigido a actores del sistema de protección y turismo de la Zona Colonial.</li> <li>-Diseño de afiche con mensaje de alerta y advertencia legal de los delitos de explotación sexual infantil.</li> <li>-Compromiso TheCode. (PPT del compromiso y fotos de la ponencia en la actividad).</li> <li>-Estrategias y servicios de prevención y atención para NNA víctimas de explotación sexual comercial</li> </ul>	
<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe Cronológico de Implementación de firma digital (Firma GOB)</li> </ul>	
<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-NOBACI 94.8%</li> <li>-SISMAP 91.32%</li> <li>-SISCOMPRAS 94.92%</li> <li>-Transparencia Gubernamental 87.15%</li> </ul>	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En cumplimiento a los indicadores SISMAP Gestión Pública, el Ministerio de Turismo recibió (2) reconocimientos: 2do lugar en el renglón de Satisfacción ciudadana SISMAP Gestión Pública en el Ranking General 2023, por obtener el índice de satisfacción ciudadana de 99% y una puntuación de 95.22%, tomando en cuenta el período hasta el 31 de octubre 2023; 4to lugar, por reconocimiento a la Trayectoria, tomando en cuenta el promedio de ranking mensual durante el período noviembre 2022 a octubre 2023, con un puntaje de 91.63%. Cabe destacar que en ambas premiaciones el MITUR fue el único ministerio reconocido por el SISMAP.</p> <p>Evidencia: -Memoria institucional -Premios físicos</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 91.49%.</p> <p>Evidencia: -Sistema SISGOB</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>		<p>No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad</p>

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