



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

Preparado por:

Felipina De la paz Ramírez
Encargada de la División de Gestión de la Calidad

Santo domingo, República Dominicana

Junio 2024

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
I. ASPECTOS GENERALES.....	4
I.1. MARCO INSTITUCIONAL	4
I.1.1. MISIÓN.....	4
I.1.2. VISIÓN	4
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES	4
I.1.4. BASE LEGAL	5
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6
I.1.6. SERVICIOS	7
I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	12
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	13
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	13
2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	14
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	14
2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS .	14
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	15
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:	15

RESUMEN EJECUTIVO

La Autoevaluación Institucional del Ministerio de Turismo 2024, se realizó en base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión. Sostuvimos una primera reunión con el comité de Calidad MITUR, la Dirección de planificación y Desarrollo y la División de Calidad en la gestión, donde se comentó brevemente los resultados del pasado autodiagnóstico CAF, áreas de mejora y puntos fuertes, también fue presentado a los responsables el cronograma previamente elaborado para cumplir con los plazos de entrega, se procedió a distribuir los criterios a las áreas. Esta reunión fue sostenida en el mes de abril simultaneo se compartió con todos los miembros los insumos necesarios para iniciar el proceso de autoevaluación.

En función de los 9 criterios y 28 subcriterios del Marco Común de la autoevaluación, en una segunda fase se realizaron reuniones informales, consultas vía telefónica, puntos de vista y debates mientras las áreas iban completando los criterios que le fueron asignados. Sostuvimos una última reunión con los miembros de Comité de calidad para la socialización del análisis realizado por cada miembro llegando a un consenso de manera unánime de los resultados y evidencias para cada ejemplo de la guía, simultáneamente íbamos designando la puntuación a cada criterio hasta lograr una puntuación común en la que la que todos o la mayoría estuvieran de acuerdo.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

I.1.4 BASE LEGAL

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

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

3740, se crea la Comisión Nacional de Turismo, adscrita a la Secretaría de Estado de Industria y Comercio.

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

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

Con el interés de clasificar y regular las Empresas Turísticas, en 1984 se dictaron los siguientes reglamentos: el No. 2115, de Clasificación y Normas de Establecimientos Hoteleros; el No. 2116, de Clasificación y Normas de Restaurantes; el No. 2117, para el negocio de Alquiler de Carros; el No. 2118, para el Transporte Terrestre Turístico de Pasajeros; los No. 2119 y 2120, que establecen las Tarifas de Transporte Turístico en Santo Domingo y Puerto Plata, respectivamente; el No. 2121, de la Tarifa de Guías en Santo Domingo; y los No. 2122 y 2123, que tratan de las Agencias de Viajes y Tiendas de Regalos, respectivamente.

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

I.1.6 SERVICIOS

1. Certificación relativa a un proyecto depositado en la Dirección Técnica de CONFOTUR
2. Resolución de Clasificación Provisional de Proyectos Turístico
3. Resolución Clasificación Definitiva de Proyectos turísticos
4. Resolución de Clasificación Definitiva de Proyectos de Turismo de Salud
5. Resolución de Clasificación de Empresa operadora de proyectos turísticos clasificados
6. Resolución de Clasificación para la Remodelación de estructuras hoteleras que tengan un mínimo de quince (15) años de construidas.
7. Resolución de Exención de los Derechos de Importación e ITBIS de Compras Locales en beneficio de las Instalaciones Hoteleras con un mínimo de cinco (5) años de construida
8. Resolución de Exoneración de listados de materiales de Proyectos Turísticos Nuevos
9. Modificación de Resolución de Clasificación Definitiva de Proyecto Turístico
10. Resolución de Prorroga Clasificación Provisional de Proyecto Turístico
11. Resolución de Transferencia de Beneficios de Proyecto Clasificado
12. Certificación de Parámetros de Diseño
13. Certificación de No objeción a uso de suelo
14. Resellado de Planos
15. Certificación de Análisis Previo
16. Solicitud de Resellado de Planos (de Proyecto Aprobado)
17. Estudio y opinión sobre uso de la Franja Marítima Terrestre
18. Certificaciones Oficiales del Ministerio de Turismo para Prestadores de Servicios Turísticos
19. Duplicado de Carnet de Identidad de Prestador de Servicios Turísticos
20. Emisión de Identificación como Prestador de Servicios Turísticos (Carnet TUCARD)
21. Supervisión del proceso de Evaluación Teórica de los Módulos de la Formación de Agente de Viajes
22. Gestión de programas de Formación para Prestadores de Servicios Turísticos.
23. Renovación de Identificación como prestador de servicios. (Carnet Tucard).
24. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Actividades Acuáticas
25. Otros con licencia vigente -Cambio de Nombre Comercial - Tiendas de artesanías
26. Nueva licencia de Joyerías
27. Nueva licencia Liquor Store
28. Nueva licencia Tiendas de artesanías
29. Nueva Licencia Galerías de Arte
30. Nueva licencia Cigar Shops
31. Nueva licencia Minimarket
32. Renovación licencia Tiendas de artesanías - Otros
33. Renovación -Principal / Sucursal -Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico

34. Renovación -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes
35. Cambio de Dirección de Agencias de Tour Operador Receptivo-Emisivo.
36. Otros con licencia vigente- Cambio de categoría - Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
37. Cambio de Dirección de Tour Operador Local-Domestico.
38. Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Tour operador local-doméstico
39. Cambio de Nombre Comercial como Agencias de Viajes Mayorista.
40. Otros con licencia vigente- Cambio de nombre comercial - Agencia de viajes mayorista
41. Cambio de nombre comercial - Tiempo compartido
42. Cambio de Titular de Agencias de viajes Mayorista
43. Cambio de titular Agencias de Viajes Reservas y Pasajes.
44. Cambio de titular de la licencia para operar como Tiempo Compartido.
45. Otros con licencia vigente- Cambio de titular - Tour operador receptivo-emisivo
46. Emisión Nueva -Principal / Sucursal -Tour operador receptivo-emisivo
47. Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes mayorista
48. Renovación de la Licencia de Operación para Agencia de Viajes Reservas y Pasajes (para principal y sucursales).
49. Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador local-doméstico
50. Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes y tour operador receptivo-emisivo
51. Emisión Nueva -Principal / Sucursal -Tiempo compartido
52. Emisión Nueva -Principal / Sucursal-Tour operador local-doméstico
53. Renovación -Principal / Sucursal- Tiempo compartido
54. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades aéreas
55. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades Terrestres
56. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio nombre comercial - Actividades Acuáticas
57. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio nombre comercial - Actividades aéreas
58. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio nombre comercial - Actividades Terrestres
59. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Actividades aéreas
60. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Actividades Terrestres
61. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Cambio de titular - Viajes en botes
62. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Exclusión de unidades - Actividades Acuáticas
63. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Exclusión de unidades - Actividades aéreas

64. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Inclusión de unidades - Actividades Acuáticas
65. Otros con licencia vigente- Turismo de aventura -Inclusión de unidades - Actividades aéreas
66. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas
67. Nueva licencia- Turismo de aventura - Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo
68. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas – Pesca
69. Renovación- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes en botes
70. Nueva licencia- Turismo de aventura - Actividades Aéreas - Parasailing
71. Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en parapente
72. Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Ultraligero
73. Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Zipline/Canopy
74. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paintball
75. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Parques acuáticos temáticos y/o recreativos y/o atracciones
76. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Kitesurf
77. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de paddle surf
78. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Surf
79. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en Globos Aerostáticos
80. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Rancho de Caballos
81. Nueva licencia- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Helicóptero
82. Nueva licencia - Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paseo Turístico
83. Cambio de Dirección de Licencia de Operación Expendio Servicios de Cafeterías
84. Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Restaurantes
85. Cambio de Dirección de Licencia de Operación Establecimientos de Hospedajes.
86. Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Bares
87. Otros con licencia vigente- Cambio de Dirección - Discotecas
88. Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial – Cafeterías
89. Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Restaurantes
90. Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Hoteles / Aparta Hoteles
91. Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Bares
92. Otros con licencia vigente- Cambio nombre comercial - Discotecas
93. Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Hoteles / Aparta Hoteles
94. Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Cafeterías
95. Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Discotecas
96. Otros con licencia vigente- Cambio de Titular - Restaurantes
97. Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje -Aparta Hoteles
98. Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas – Bares
99. Nueva licencia-Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas – Cafetería
100. Nueva licencia- Establecimientos de masajes - Centros de masajes (Spa)
101. Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Discotecas
102. Nueva licencia- Establecimiento de hospedaje - Hoteles

- I03. Nueva licencia- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes
- I04. Renovación- Establecimiento de hospedaje - Aparta Hoteles
- I05. Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Bares
- I06. Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Cafeterías
- I07. Renovación -Establecimientos de masajes - Centros de masajes (Spa)
- I08. Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas – Discotecas
- I09. Renovación- Establecimiento de hospedaje - Hoteles
- I10. Renovación- Establecimiento de expendio de alimentos y bebidas - Restaurantes
- I11. Emisión Nueva Principal Sucursal Agencia de viaje Mayorista y Tour Operador Receptivo Emisivo.
- I12. Emisión Nueva Principal Sucursal Agencias de viajes Mayorista y Tour Operador Local Doméstico.
- I13. Otros con Licencia Vigente Cambio de Categoría Tour Operador Local Doméstico.
- I14. Otros con Licencia Vigente Cambio de Categoría de Agencias de Viajes Mayorista y Tour Operador Receptivo y Emisivo.
- I15. Otros con Licencia Vigente Cambio de Dirección Hoteles Aparta Hoteles
- I16. Otros con Licencia Vigente Cambio de Dirección Tiendas de Artesanías
- I17. Otros con Licencia Vigente Cambio de dirección de Tour Operador Receptivo Emisivo
- I18. Otros con Licencia Vigente Cambio de Dirección Cafeterías
- I19. Otros con licencia vigente Cambio de Dirección Agencia de viajes Mayorista.
- I20. Otros con licencia vigente Cambio de Nombre Comercial Agencia de viajes Mayorista y Tour Operador Receptivo y Emisivo
- I21. Otros con licencia vigente Cambio de Nombre Comercial Agencias de viajes Mayorista y Tour Operador Local Doméstico.
- I22. Otros con licencia vigente Cambio de Nombre Comercial Agencia de Viajes Reservas y Pasajes.
- I23. Otros con licencia vigente Cambio de Nombre Comercial Tour Operador Receptivo y Emisivo.
- I24. Otros con Licencia Vigente Cambio de Titular Tienda de Artesanía
- I25. Otros con Licencia vigente Cambio Nombre Comercial Bares
- I26. Renovación Principal Sucursal Agencia de Viajes Mayoristas y Tour Operador Local Doméstico.
- I27. Renovación Principal Sucursal Tour Operador Local Doméstico.
- I28. Otros con Licencia Vigente Establecimientos de Masajes (SPA).
- I29. Renovación Principal - Sucursal -Agencia de Viajes Mayorista.
- I30. Renovación Principal Sucursal Agencia de Viajes Reserva y Pasajes y Tour Operador Receptivo Emisivo.
- I31. Renovación Principal Sucursal Tour Operador Receptivo Emisivo.
- I32. Renovación - Principal/Sucursal - Agencia de viajes mayorista y tour operador receptivo-emisivo
- I33. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Kitesurf
- I34. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de paddle surf
- I35. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Surf

- 136. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas – Pesca
- 137. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Recreativas
- 138. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Vuelo en Globos
Aerostáticos
- 139. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paintball
- 140. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Parques acuáticos
temáticos y/o recreativos y/o atracciones
- 141. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Paseo Turístico
- 142. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Helicóptero
- 143. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Terrestres - Rancho de Caballos
- 144. Renovación licencia Cigar Shops
- 145. Renovación licencia Joyerías
- 146. Renovación licencia Galerías de arte
- 147. Renovación licencia Liquor Store
- 148. Renovación licencia minimarket
- 149. Renovación licencia Tiendas de artesanías
- 150. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Acuáticas - Escuela de Buceo
- 151. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Parasailing
- 152. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Ultraligero
- 153. Renovación- Turismo de aventura -Actividades Aéreas - Zipline/Canopy
- 154. Otros con licencia vigente-turismo de aventura -Cambio de dirección - Actividades
Acuáticas
- 155. Nueva Licencia- Turismo de aventura- Actividades Acuáticas - Viajes

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

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

2.9 Servicio de regulación y clasificación operaciones turística.	
2.10 Servicio de consulta a informaciones estadísticas estratégicas sobre el sector turismo.	
III. Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional	
<u>Objetivo Estratégico:</u> Garantizar la efectividad de las acciones y servicios que desarrolla el Ministerio de Turismo, a través de una gestión de calidad.	
Productos Terminales	Resultados Esperados
Capacitación del personal.	Aumentadas las capacidades técnicas del personal de acuerdo con las necesidades institucionales.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Formulamos y desarrollamos el marco institucional con la misión, visión y valores, definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, nos aseguramos de que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Además hemos elaborado nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 siempre manteniendo una concordancia con la misión, visión y valores institucionales.

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.

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. Mantenemos informados a los empleados y a los grupos de interés por medio de la Pagina Web <https://mitur.gob.do>. A demás contamos con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos. 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 en proceso de actualización del código.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

- 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

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

- Ninguna área de mejora identificada

2.1.3 PERSONAS

- Ninguna área de mejora identificada

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia evaluación de los riesgos de las decisiones financieras en la Matriz Integral de Evaluación y Mitigación de Riesgos 2023 - Dirección Financiera

2.1.5 PROCESOS

- Ninguna área de mejora identificada

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- 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

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONA

- Ninguna área de mejora identificada

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Ninguna área de mejora identificada

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

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

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

La autoevaluación institucional o autodiagnóstico CAF representa un antes y un después en la organización, el personal que estuvo involucrado en el proceso pudo identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora que serán tomadas en cuenta para mejorar los resultados y el desempeño. Las experiencias de aprendizaje, debates y conciliaciones durante el proceso fueron la base para completar la guía, así como conocer y desarrollar los puntos fuertes identificados y las áreas de mejora que debemos trabajar para mantenernos en constante aprendizaje y mejora continua.

Durante el autodiagnóstico pudimos evaluar las mejoras existentes en la organización, También, nos permitió la identificación de operaciones concretas para la mejora continua al establecer relaciones causas-consecuencias se nos facilita la identificación de acciones que serán incluidas en la formulación, diseño e implementación del Plan de Mejora Institucional 2025, lo cual se verá reflejado la mejora de nuestro desempeño institucional y la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros Ciudadanos/clientes. Además, esta autoevaluación favorece el compromiso institucional con una cultura de calidad basada en la mejora continua a través de un proceso sistemático donde podemos ser conscientes de donde nos encontramos actualmente como institución.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	123	135
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	125	130
3: Personas (100 puntos)	90	95
4: Alianzas (100 puntos)	74	80
5: Procesos (120 puntos)	109	110
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	90	95
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	88	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	87	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	78	80
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	863	905