

CLUSTER TURISTICO

SANTO DOMINGO INC.

MEMORIAS
DE UNA GESTIÓN



Título
MEMORIAS DE UNA GESTIÓN - Marzo 2010



Calle Isabel La Católica # 103
Ciudad Colonial
Santo Domingo, D.N.
República Dominicana
Tel. 809-687-8217
info@gosantodomingo.travel
www.gosantodomingo.travel

CONSEJO DIRECTIVO

LUIS MARINO LÓPEZ
Coordinador General

ROSALINDA THOMAS
Secretaria General Asociación
Dominicana de Empresas Eco turísticas

TERESA HERRERA
Tesorera AERODOM

LUIS MOLINA MARIÑEZ
1er. Vocal SANSOUCI

DOMINGO CONTRERAS
Representante del ADN

LOURDES CAMILO
Representante de SEC

FAUSTO FERNÁNDEZ
Representante de SECTUR

Redacción:
Loretta Jiménez

Seguimiento de la edición:
Luis Marino López

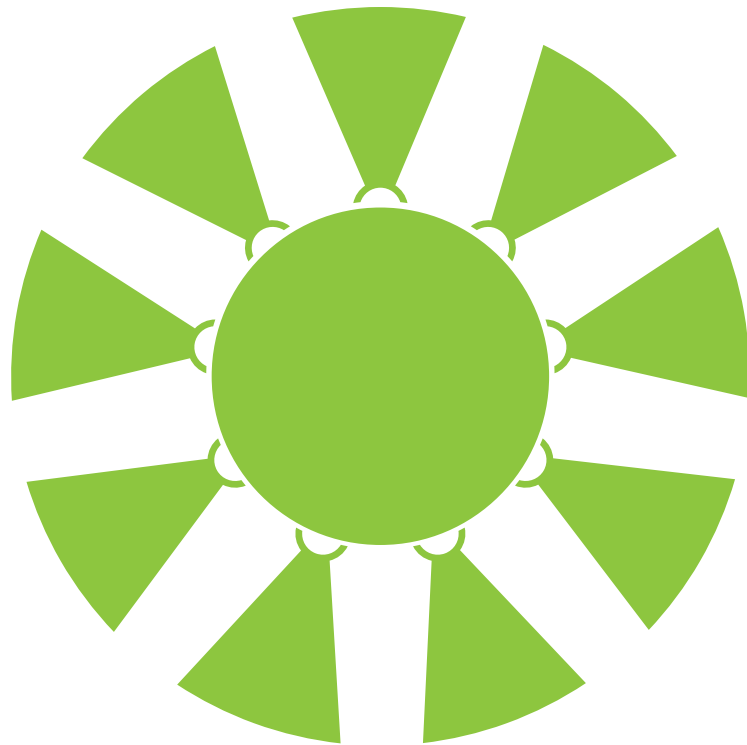
Coordinación:
Luis Molina

Fotografía Institucional:
Maribel Álvarez

Diseño gráfico y diagramación:
Alejandro Capellán

Este libro fue impreso por Editora Corripio
y la presente edición consta de 1,000 ejemplares.

Marzo 2010



**CLUSTER
TURISTICO**

SANTO DOMINGO INC.

MEMORIAS
DE UNA GESTIÓN

	PÁGINA
I - Carta al Consejo Directivo	9
II - La Directiva	11
III - Asesores honoríficos	15
IV - Historia y naturaleza del Clúster Turístico de Santo Domingo	17
V - Desarrollo y evolución institucional	21
VI - Identificación de propósito	29
VII - Membresía institucional	31
VIII - Plan de capacitación y comunicación	33
IX - Esquema de entendimiento y composición del producto Turístico	43
X - Proyectos estratégicos	45
XI - Concientización ciudadana	53
XII - El Clúster y la comunidad	57
XIII - Acuerdos y encuentros inter-institucionales	61
XIV - Alianzas estratégicas con organismos internacionales	63
XV - Difusión y comunicaciones	65
XVI - Reconocimientos	69
XVII - Celebración de elecciones 2010	71
XVIII - Informe financiero de auditores independientes	73
XIX - Patrocinadores financieros	83
XX - Equipo operativo	85
XXI - Imágenes de eventos	89

La humanidad fue concebida de forma tal que la vida sólo es posible a partir de la interacción complementaria. Por fortuna aún seamos muy autosuficientes, nuestra actuación nunca será bastante para cubrir todas las necesidades que generamos. Esto nos obliga a demandar en nuestro favor la actuación de otros que nos rodean, lo que sin duda alguna flexibiliza nuestra existencia en la tierra y en la sociedad.

Los clústeres han emergido como una respuesta natural a esta realidad humana y social; llevan en su esencia la intención de producir beneficios a la colectividad, razón por lo que todo el que acepta el conocimiento de los clústeres se apasiona con el aprovechamiento de sus planteamientos. En cierta forma esto ha pasado con mi persona.

Entendido que la teoría económica "clúster" es una oportunidad para construir sectores económicos más eficientes y eficaces, con la gran bendición de que los resultados terminan beneficiando a la colectividad del sector productivo, generando esto más "equidad social".

Mi paso por el **Clúster Turístico de Santo Domingo**, ha generado en mí, crecimiento espiritual, profesional, satisfacción y un gran desarrollo, por lo que habiendo dado mi tiempo, mi capacidad y mi amor a este proceso. Ha resultado un ganar ganar del cual me siento muy honrado. El contenido de esta memoria recoge con timidez parte de lo que se ha realizado, digo con timidez, porque en el gran trabajo que se ha realizado, predomina lo "intangibles" por lo que no es posible concretizarlo en este documento; en este proceso se ha vendido un concepto "clúster"; se ha creado conciencia del valor y la importancia de lo que es una ciudad vista como un producto turístico, pero sobre todo se ha iniciado un proceso de valoración auténtica de la importancia de la actuación de los ciudadanos en la puesta en valor

del entorno donde vivimos. Se ha iniciado pues, la construcción de un destino turístico funcional, atractivo, por ende rentable.

Otro gran logro ha sido integrar un equipo de seres humanos, colaboradores, voluntarios y contratados, con la pasión y el amor suficiente para darse incondicionalmente por el avance de los propósitos de esta organización, seres humanos a los que les agradezco todo su apoyo.

La constancia en el respaldo financiero ofrecido por **Adrian Tropical, Grupo SANSOUCI, AERODOM, E. León Jiménez, Arzobispado de Santo Domingo**, nos garantizó

la consistencia en el período de conformación y nacimiento, lo cual valoro y agradezco infinitamente, ya que por eso existe esta institución y pude llevar a cabo mi gestión.

De igual manera cabe destacar, la canalización del respaldo, hecho ante organismos internacionales como el **BID, USAID-DSTA, Cooperación Española y el incondicional respaldo moral del ADN**, a quienes también agradecemos grandemente por las respuestas a nuestros planteamientos y solicitudes.

Quiero agradecer a Dios y a la ciudad de Santo Domingo, la oportunidad de poderle servir a través del **Clúster Turístico**

de Santo Domingo, ya que me brindó el privilegio de contribuir con la construcción de una comunidad más equitativa y un sector turístico más competitivo y exitoso.

Abogamos por una continuidad de propósitos, y por un fortalecimiento institucional que garantice la trascendencia de los hechos en pro de generar desarrollo sostenible en el tiempo. Con el más alto nivel de agradecimiento y con el mayor de los orgullos por haber trabajado en el **Clúster Turístico de Santo Domingo**.

Les Saluda,

Lic. Luis Marino López



El 20 de noviembre del 2007 el **CTSD** juramentó como Presidente honorífico al publicista, escritor y promotor cultural señor **Freddy Ginebra** en un acto celebrado en el salón de actos del Palacio de Borguella, con la participación de personalidades ligadas al ambiente turístico nacional.

La juramentación estuvo a cargo de **Isidro Alfredo Paredes Reyes**, miembro fundador del **Clúster** y miembro del **Instituto de Formación Turística del Caribe**, quien fue autorizado por los demás miembros de la entidad. La señora **Rosalinda Thomas** le puso el botón de primer presidente.

Luego de la juramentación, fue presentada una semblanza del presidente honorífico, que recogió importantes aspectos de su vida, mostrando su trayectoria y esfuerzos para el rescate de la cultura. **Don Freddy Ginebra** agradeció su designación y dijo estar feliz y se comprometió a seguir trabajando por el rescate de la ciudad.

En el acto también hablaron el electo coordinador **Luis Marino López** y su **Eminencia Reverendísima Nicolás de Jesús Cardenal López Rodríguez**.



Don Freddy Ginebra | Presidente Honorífico Clúster Turístico de Santo Domingo.



El Lic. Alfredo Paredes (Secretario General de turno) toma el juramento como Presidente Honorífico de Don Freddy Ginebra Giudicelli.



Don Freddy Ginebra (Presidente Honorífico Clúster Turístico de Santo Domingo), su Eminencia Reverendísima Monseñor Nicolás de Jesús Cardenal López Rodríguez y Don Luis Marino López (Primer Coordinador del Clúster Turístico de Santo Domingo) durante el acto de juramentación.

Luis Marino López
Coordinador General



Rosalinda Thomas
Secretaria General



Teresa Herrera
Tesorera



Luis Molina Mariñes
Primer Vocal



Domingo Contreras
Representante del ADN



Lourdes Camilo
Representante de SEC



Fausto Fernández
Representante de SECTUR



- Su Eminencia Reverendísima Cardenal
Nicolás de Jesús López Rodríguez

- **Don Freddy Ginebra Giudicelli**

- **Don José León Asencio**

- **Don Juan Vicini**

- **Don Eugenio Pérez Montás**

- **Don Franklin Báez Brugal**

- **Domingo Contreras**

- **Teo Veras**

El **Clúster Turístico de Santo Domingo**, está ubicado en el centro de la Ciudad Colonial, lugar declarado por la **UNESCO** Patrimonio de la Humanidad, sitio privilegiado frente al Parque Colón y a unos pasos de la Catedral Primada de América.

Su ubicación, específicamente en la calle Isabel La Católica 103, del Palacio de Borgellá, edificio de siglo XVI, cuyo elemento más destacado es su fachada con galerías en forma de arcos. Allí comparte oficinas con la sede del **Patronato de la Ciudad Colonial de Santo Domingo**, organismo responsable de restaurar el patrimonio designado por la **UNESCO**.

INICIOS DEL CLÚSTER

En vista del potencial de Santo Domingo para ser destino turístico, el **Consejo Nacional de Competitividad (CNC)**, promueve ante el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, la **Secretaría de Estado de Turismo** y la **Secretaría de Estado de Cultura**, junto a otras organizaciones como el **Patronato Turístico del Malecón (PATROMALETUR)**, quien venía trabajando desde el 2003 junto a la **Asociación de Rent Cars**, la **Asociación de Empresas EcoTurísticas**, la **Universidad Católica de Santo Domingo**, la **Universidad APEC** y la **Asociación de Hoteles de Santo Domingo**, para formar el **Clúster Turístico de Santo Domingo**.

Su inicio en el 2003, fue dado en un momento histórico que coincidió con una necesidad privada y una voluntad pública de querer posicionar a Santo Domingo como un destino turístico. Desde hacía cuatro o cinco años, y de una manera muy tímida llegó la corriente de los clústeres a nuestro país y a sugerencia de organismos internacionales, esta propuesta fue llevada por el **Consejo Nacional de Competitividad (CNC)**, articulando fondos provistos por el **Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**, al grupo que estaba trabajando con la iniciativa de ver como se conjugaba el esfuerzo de preocuparnos por la Ciudad de Santo Domingo. Después de varios intentos y de ver cuál sería el marco jurídico a regir, la señora **Lina Matos** en su función de Directora Ejecutiva de la **Asociación de Hoteles de Santo**

Domingo, que en esos momentos estaba manejando el concepto clúster, dió la asesoría y orientación necesarias, para junto con todos los interesados impulsar la propuesta.

Con el respaldo del **BID** y el apoyo incondicional de la **Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)** con su programa **Alianza Dominicana de Turismo Sostenible (DSTA)**, ubicaron fondos para hacer el estudio de factibilidad y finalmente salió la iniciativa de lo que es hoy el **Clúster Turístico de Santo Domingo (CTSD)**. En sus inicios, decidimos presentar la propuesta como una alternativa importante para impulsar el desarrollo turístico en el territorio del Gran Santo Domingo, pero más bien enfocado en el Malecón y la Ciudad Colonial, propuesta acogida hoy. En los primeros momentos, el grupo estuvo reuniéndose en **ASONAHORES** y en la medida que fue creciendo, la necesidad de buscar espacio fue perentoria, esto conllevó a la búsqueda de una sede oficial para el **Clúster** en plazas y en torres privadas; finalmente hubo un acercamiento a su **Eminencia Reverendísima Nicolás de Jesús Cardenal López Rodríguez**, quien nos cedió a través del arquitecto **Eugenio Pérez Montás**, 57 metros cuadrados para las oficinas, ubicadas en el ala norte del edificio del Palacio de Borgellá.



Este espacio resultaba pequeño, pues cada día se incrementaban los trabajos y crecía la cantidad de colaboradores, lo que hizo perentorio ampliar el espacio físico, y que nos cedieran las oficinas ubicadas en el ala Este. Las mismas fueron equipadas con fondos de **Adrian Tropical**, con un diseño arquitectónico que permite acoger a muchas personas en poco espacio.

Estas iniciativas dieron inicio a la plataforma de logística, de hacer posible que el **Clúster Turístico de Santo Domingo** llevara a cabo su agenda de trabajo de estos años. La visión del **Clúster** es la de

“Ser la organización gestora del destino turístico de Santo Domingo”, convirtiéndose así en una mesa de trabajo donde convergen todos los sub sectores del sector turístico de Santo Domingo.

La concepción del **Clúster** de una alianza de todos los sectores del turismo, le ha permitido definir su misión, y es la de: **“Desarrollar a la comunidad turística de Santo Domingo”**.







La primera iniciativa de la **Junta Directiva del Clúster**, fue la de crear una estructura legal y operativa que permitiera a la organización trabajar efectivamente en el logro de su misión.

Como primer paso se propuso lograr la incorporación legal del **Clúster**, objetivo alcanzado el 28 de febrero del año 2008, mediante la resolución **0014**, de la **Procuraduría General de la República**, el cual

queda incorporado como asociación sin fines de lucro. Gracias a este proyecto, la organización cuenta con unos estatutos que le sirven de base jurídica, firmados por representantes de toda la comunidad turística nacional.

Este paso permitió diligenciar y disponer de un espacio importante para iniciar las operaciones; en ese sentido, se instalaron las oficinas en el

Palacio de Borgellá de la Ciudad Colonial, gracias al auspicio del **Patronato de la Ciudad Colonial**.

Inmediatamente se reclutó al personal administrativo, el cual es pagado con aportes de los asociados. También se definió y se puso en práctica un plan para captar voluntarios no pagados que donaron su tiempo y su talento al desarrollo de las diferentes actividades. A la fecha se cuenta con más de una docena de profesionales que se han sumado a las iniciativas de trabajar por la ciudad.

Con la finalidad de integrar a todos los miembros de la cadena de valor se implementó un plan de reclutamiento de nuevos miembros, el cual incluyó visitas a establecimientos comerciales y envío de comunicaciones.

Con la gestión proactiva del equipo operativo y los voluntarios, se logró la donación e implementación de un sistema de contabilidad multimonedada y modular, auspiciado por la empresa **AVACOMP**. Este sistema viene a eficientizar y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos.

Asimismo, permite un control exhaustivo de los ingresos, que al momento que se emite una factura de la membresía, el sistema crea automáticamente una cuenta por cobrar, lo que permite que el cuerpo de auditores voluntarios evalúe periódicamente y den seguimiento a cada transacción, garantizando así su efectividad, desde el inicio hasta el cobro.

A principios del año 2009 y como una forma de proyectarse estratégicamente, el **CTSD** logró al término de su gestión, entregarles a sus miembros y a la ciudad, un boletín y un blog institucional, así como también y con un criterio profesional y riguroso, creó la base de datos del **Clúster**, con informaciones segmentadas de cada uno de los sectores que conforman la red y de la base de datos de todos los actores representativos de la comunidad turística.





Área de trabajo y de realización de juntas operativas.



Imagen de la placa que acredita a los miembros del Clúster Turístico de Santo Domingo, diseñada como parte del KIT de socios del Clúster, que incluye un botón, un brochure, así como otros presentes promocionales que buscan la identificación del miembro con la institución.



Como parte del programa de la evolución institucional se confeccionaron una serie de pins institucionales, un primero blanco con la palabra Clúster, uno de Oro para invitados y reconocimientos especiales y un último especial de color dorado como el que se observa en la foto superior.



1

Hablador hecho para los miembros del Clúster a fin de ser utilizado en ferias, seminarios, congresos, etc. en los que dichos miembros participen como expositores o con un stand o área de muestreo de sus productos o servicios.

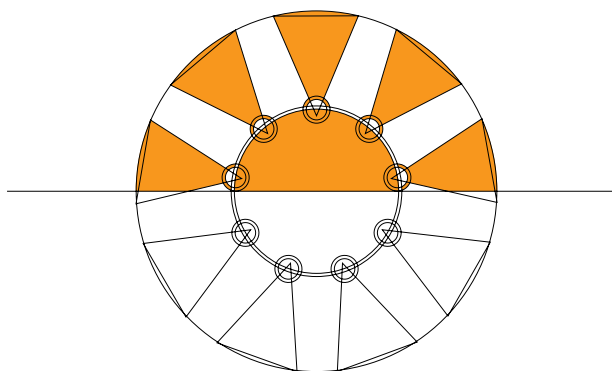
2

Placa de Reconocimiento del programa: "Líderes Formando Líderes" la cual se diseñó para agradecer al charlista líder invitado especial, también se diseñó otra placa de menor dimensión para los demás expositores.

Nuestra marca busca identificar y definir comunidades que compartan una misma cadena de valor, para generar en ellos la adecuada conciencia de que atendemos un mismo cliente y por tanto, tenemos el compromiso de lograr entre todos una única satisfacción en él, para que nos recomiende y regrese a Santo Domingo.



Nuestro símbolo está compuesto por un círculo central que simboliza una mesa redonda, rodeada por 9 semicírculos, que a su vez, representan las sillas de sectores importantes del turismo, quienes forman parte de un trabajo integrando igual número de triángulos que reflejan nuestra propuesta de estructurar a cada sector de la cadena productiva de valor. Todos estos elementos conforman un sol que irradia luz y vida para el desarrollo del turismo dominicano.



El color es un factor determinante para reforzar los aspectos de percepción de la Identidad Visual Corporativa del **Clúster Turístico Santo Domingo, Inc.**

Los colores seleccionados para configurar la expresión cromática de los elementos básicos de la identidad visual son:



VERDE: Por la esperanza de que “sí se puede” tener un Santo Domingo Turístico.



AZUL: Porque tenemos como producto cautivo el más hermoso de los cielos y el más bello de los mares que se pueden disfrutar todo el año.

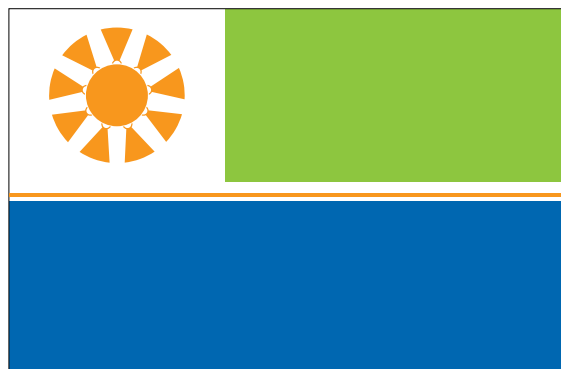


NARANJA: Refleja lo tropical, simboliza el sol, producto que sale de la reunión de todos los actores.



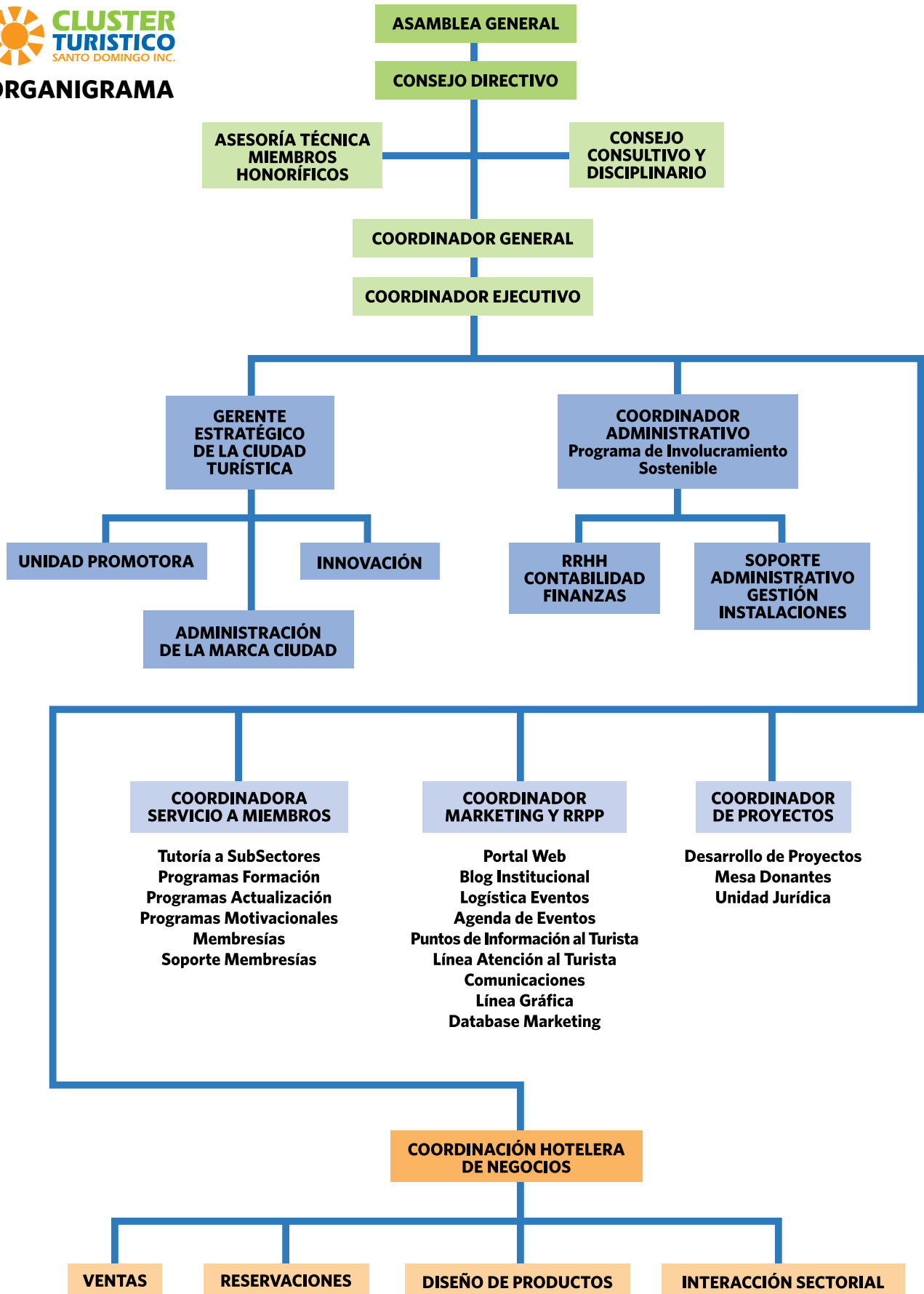
GRIS: Expresa modernidad, sobriedad y solidez en la propuesta Clúster.

La bandera es la enseña institucional, con la cual se hace representar ante la sociedad la fortaleza y representatividad del Clúster Turístico de Santo Domingo, Inc.





ORGANIGRAMA



1 PRIMER PROPÓSITO

Hacer del turismo
un negocio bueno para todos.

2 SEGUNDO PROPÓSITO

Convertir a Santo Domingo en
un **destino turístico atractivo y exitoso** a partir de ser **competitivo.**

Para mantener y consolidar la membresía, contamos con un sistema de registro actualizado con los principales datos, así como también, la comunicación fluida y permanente, con invitaciones a actividades, talleres y seminarios donde se les da información generalizada de la misión, visión, valores y principios del **Clúster**.

A la fecha contamos con **cuarenta y tres (43)** miembros activos en la Ciudad de Santo Domingo, estos son:

- Patronato Ciudad Colonial
- AERODOM
- Inversiones SANSOUCI
- Súper Taxi
- Asociación de Operadores de Turismo (OPETUR)
- Asociación Dominicana de Operadores de Turismo (ADOTUR)
- Sindicato de Choferes de Transporte del Aeropuerto Internacional de Las Américas (SICHALA)
- Ayuntamiento del Distrito Nacional
- Secretaría de Estado de Turismo
- Secretaría de Estado de Cultura
- Consejo Nacional de Competitividad
- Federación Nacional de Artesanos
- Artesanía Hermanos Guillén
- Universidad Católica de Santo Domingo
- Universidad Apec (UNAPEC)
- Instituto de Formación Turística
- Restaurant Adrian Tropical
- Restaurant D Luis Parrillada
- Restaurant Malecón 7
- Asociación Nacional de Rent-A-Cars
- Asociación de Hoteles de Santo Domingo
- Asociación de Empresas Ecoturísticas y Culturales
- Asociación de Empresarios de la Plaza España

- Asociación de Guías de Turismo
- Certifica.com Dominicana
- AB Máster
- Sindicatos de Guías Oficiales Turísticos de Santo Domingo
- Restaurant Vesuvio
- Helados Bon
- Francisco del Carpio y Asociados
- Pellerano y Herrera
- Museo Mundo del Ámbar
- Inversiones Mario Brazzale
- Sky Xoft
- Casa de Teatro
- Asociación de Comerciantes de la Calle El Conde
- Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana
- Tequia Experiences
- Travel Lounge
- Jovenes Unidos por una Mejor Zona Colonial
- Asociación de Productores de Artesanía
- Fundación Mundo Artesanal
- Asociación Iberoamericana para el Desarrollo y Cooperación de la Artesanía (AIDECA)

De igual manera el **Clúster** forma parte activa del **Consortio Dominicano de Competitividad Turística (CDCT)**, que es una **Red Nacional de Clúster Turísticos**, con el objetivo preciso de trabajar en forma conjunta con las demás regiones del país.

Siguiendo la línea estratégica de **unir, consensuar e identificar acciones que permitan el desarrollo sostenible del destino Santo Domingo**, directivos, asociados e invitados, participaron en reuniones periódicas, esta participación entusiasta de todos y todas, ha creado un espacio donde se comparten innovaciones e iniciativas que enriquecen los planes y proyectos del **Clúster**.

PLAN DE CAPACITACIÓN

• Talleres y charlas sobre gestión y desarrollo personal.

Todos los sábados se realizaron reuniones con la participación de los directivos, los asociados, los integrantes del equipo operativo, y los voluntarios, para la revisión de las diferentes actividades en las que se hace representar la institución, así como para dar seguimiento a los proyectos por trabajar. También se abordaron diferentes temas de apoyo al desarrollo de las competencias de gestión y de turismo, como son: **“La Autonomía del Líder”**, **“Qué es ser Sostenible”**, **“Trabajo para el Equipo”**, **“Éxito Después del Éxito”**, **“Promotor Emprendedor”**.



Luis Molina del Grupo Sans Souci mientras disertaba sobre la importancia de los cruceros para el desarrollo de Santo Domingo.



Imágenes del primer Taller del Programa “Anfitriones de Santo Domingo”: Taller para el inicio de la Temporada de Cruceros.

Para integrar a los subsectores menos estructurados de la comunidad turística, se creó el programa de **“Tutoría de Subsectores”**, mediante la celebración de cursos y talleres, asumiendo esto como un proyecto de naturaleza educativa, dirigido a cada sector por separado, abordando entre otros temas, los objetivos, identificación y fortalezas del **Clúster**, motivando a cada uno de ellos a crear planes de acción conjunta, tendentes a solucionar los problemas que les afectan.

A partir del 2009 se han realizado talleres sectoriales con los taxistas, los operadores, guías turísticos, y los rent-car, entre otros. De estos encuentros han surgido acciones concretas, iniciadas a partir de las sugerencias de los mismos participantes, tales como reuniones entre representantes de **SECTUR** y los guías turísticos, retiradas de los guías falsos en el Parque Colón, inicio de la limpieza de la Puerta de la Atarazana, aumento de la vigilancia en las áreas de tránsito de cruceros, entre otros. Para esto se implementaron diferentes temas de capacitación, concientización y actualización sobre cada uno de los agentes que componen la cadena de valor del sector turístico y profesionales de la Ciudad de Santo Domingo, los cuales se formularon dependiendo del producto de la realización de un simposio con representantes del sector universitario. Estos buscan comprender el aprendizaje básico sobre el turismo en los ciclos de educación primaria, secundaria y la capacitación de agentes con trato directo al turista buscando optimizar la calidad del servicio que estos ofrecen.

▪ Anfitriones - Cruise Santo Domingo: Componente de Capacitación.

La formación es uno de los pilares fundamentales del programa Anfitriones Santo Domingo. En este marco y como un ejemplo de éxito, realizamos el Taller: **Anfitriones Cruise Santo Domingo**, en el cual compartimos objetivos comunes, recomendaciones, y prácticas tendentes a optimizar la calidad de las interacciones con los cruceristas que nos visitan durante la temporada de cruceros.

Para posicionar Santo Domingo como destino turístico líder del Caribe, estamos concientes de que debemos ejecutar acciones dirigidas a mejorar los aspectos de servicio y por ende el factor humano.

Anfitriones Santo Domingo es una acertada respuesta para las necesidades puntuales de carácter formativo que presentan cada uno de los sectores que conforman la cadena de valor del turismo en la ciudad de Santo Domingo. Sus programas contemplan unidades de logística y pedagogía que actúan como soporte para la realización de talleres y charlas dirigidas fundamentalmente a los miembros del **Clúster Turístico de Santo Domingo**.



▪ Santo Domingo, Ciudad Turística.

Es un taller creado para todos los subsectores que conforman el **CTSD**, donde se les presenta el turismo como una opción económica de gran rentabilidad en la ciudad y motivándolos a participar en la visión del **Clúster**, y en el diseño de negocios atractivos para los turistas. Es una propuesta que busca generar una interacción productiva entre los miembros de la cadena de valor del turismo en la ciudad, generando una

experiencia operativa y exitosa entre estos. Diseñamos una serie de paquetes turísticos, y dentro de este marco, se identificaron con propiedad, cuales elementos, atributos o insumos turísticos que componen el Gran Santo Domingo pueden resultar atractivos para los potenciales turistas para posteriormente proceder a “empaquetar” y distribuir los mismos con alta calidad a precio justo; estos paquetes se identifican a través del concepto **“Santo Domingo Es”**.

Entre los objetivos fundamentales de **Santo Domingo Es** está el de generar ocupación hotelera los fines de semana y fines semanas “puente”, permitiendo el aprovechamiento de las propiedades hoteleras del Gran Santo Domingo de manera óptima y productiva. Generar un tráfico urbano que garantice negocios para el resto de la oferta (oferta complementaria) hoteles más pequeños, restaurantes, taxis, bares, discotecas, cafeterías, fruteros, cocheros, tiendas de regalos, el metro, entre muchas otras ofertas. Descubrir otras necesidades que se generan en los visitantes para poder producir la solución (u oferta) que las cubran, lo que a su vez generará nuevos negocios.

▪ **Todos bajo un mismo techo.**

El **Clúster Turístico de Santo Domingo** participó en los talleres **“Todos Bajo un Mismo Techo” por un Turismo Dominicano más Competitivo y Sostenible**. **“Todos Bajo un Mismo Techo”** fue una jornada de 3 días donde la **USAID** buscaba unificar criterios y definir estrategias sobre como manejar el turismo sostenible en polos turísticos del país.

▪ **Mapeo de Contexto.**

El propósito de estos talleres fue mapear la situación actual del turismo de la ciudad de Santo Domingo, considerando sus atractivos (culturales y naturales), los retos y oportunidades que los caracterizan y los principales actores que intervienen y/o deberían intervenir en su desarrollo, con el propósito de formular un plan de acción que integre los componentes sociales, económicos, ambientales y de gobernabilidad. Este taller fue auspiciado por la **USAID** quien también lo auspició en otros destinos; en él se levantó información sobre otros destinos potenciales.

En este inventario se identificaron **702 atractivos turísticos naturales** y **706 atractivos culturales a nivel nacional**, sin embargo, algunos de ellos son reconocidos y visitados por los turistas y la mayor parte sólo son reconocidos y valorados por una parte de las comunidades locales.

▪ **Planificación Estratégica del Clúster Turístico de Santo Domingo.**

Desde el 2003, la **Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)** ha estado apoyando los procesos de competitividad y sostenibilidad en la República Dominicana a través del **Programa de Competitividad y Políticas (CPP por sus siglas en inglés)** implementado por **Chemomics International**.

Con las nuevas iniciativas de los clúster turísticos en la República Dominicana, los cuales han sido apoyados por el **Programa de Competitividad y Políticas** y por el **Consejo Nacional de Competitividad**, se han percatado que durante este proceso los clústers han tenido niveles distintos de madurez y ejecución, a pesar de esto, cada uno de los clústeres ha tenido resultados positivos y de impacto en sus respectivos destinos. Por esta razón la **USAID** decidió continuar apoyando estas iniciativas a través del nuevo programa **Alianza Dominicana para el Turismo Sostenible (DSTA)**.

El Programa de **USAID-DSTA** y el **Clúster Turístico de Santo Domingo** comparten metas comunes para el fortalecimiento institucional y organizacional del **Clúster**, creando el capital social y asistiéndolo para

lograr sus objetivos en corto plazo a través de asistencia técnica especializada y la adquisición de bienes y servicios.

Por estas razones se realizó el taller de Planificación Estratégica con el objetivo fundamental de dotar al **CTSD** de un instrumento de gestión que asegure su desarrollo como entidad gestora del destino turístico de Santo Domingo.

El mismo fue realizado los días 6 y 7 de abril del 2009, en el salón del **Ayuntamiento del Distrito Nacional** de la **Plaza Simón Bolívar** y en la **Universidad Iberoamericana UNIBE**. Asistieron miembros del **Clúster**, la **Secretaría de Estado de Turismo** y del **Consejo Nacional de Competitividad**.

▪ **Potencial del Turismo Cultural en la Ciudad Colonial.**

En noviembre del mismo año realizamos el taller **“Potencial del Turismo Cultural en la Ciudad Colonial”**, el mismo fue impartido por la **Sra. Melba Claudio**, Coordinadora General del Portal Iberoamericano de Gestión Cultural, y por el **Sr. Lluís Bonet**, Director del Programa de Doctorado en Gestión de la Cultura y el Patrimonio y de los Cursos de Postgrado en Gestión Cultural del la Universidad de Barcelona.

En el mismo se trataron temas concernientes a la importancia de la cultura como eje turístico y el manejo de la misma como herramienta suplidora de las cada vez más elevadas expectativas de los turistas, recalcando que la ciudad de Santo Domingo tiene el potencial necesario para convertirse en el primer destino cultural del Caribe.

▪ **Taller Enfoque Operativo del CTSD.**

En diciembre del 2009, y durante dos días se impartió el taller **“Enfoque Operativo”**, en su primera fase contó con la exposición de don **Luis Marino López**, Coordinador General del **Clúster**, quien de manera ilustrativa explicó las distintas maneras de estructurar el modo de enfocar nuestras tareas, proyectos y objetivos a través de estrategias operativas que nos garanticen su alcance. Explicó que la labor del **Clúster** comprende la articulación de acciones, tanto exógenas como endógenas que permitan influir, por un lado en la decisión del visitante potencial de visitar uno u otro destino, mientras de forma interna articula redes entre los distintos actores del escenario turístico local que soporten el desarrollo de productos turísticos innovadores, capaces de satisfacer las necesidades del visitante, garantizando recomendaciones y visitas posteriores.



El señor Lluís Bonnet expone sobre las Estrategias de Turismo Cultural.

ACCIONES ESTRATÉGICAS NECESARIAS

1ro. Tenemos que **crear la demanda** en los mercados que no estamos aprovechando, que son 70% del mercado actual, 100% del mercado real y 100% del mercado potencial.

2do. Tenemos que **adecuar la oferta** para lo que debemos generar acciones inmediatas hacia adentro de nuestra ciudad en muchas direcciones, lo que hemos definido como acciones endógenas (ver Esquema de Entendimiento, pag-43).

3ro. Tenemos que **mejorar los procesos**. Debemos hacer una revisión sensata de todas las acciones que articulamos hasta hoy para manejar el negocio turístico y ver con seriedad, que funciona en un 100% y qué no, para mejorar de inmediato y, más aún, debemos identificar en que área de oportunidad no estamos actuando para diseñar y articular estrategias que permitan aprovechar las demás esferas del mercado turístico que, hasta hoy, estamos desperdiciando.

Para la segunda parte, del taller **"Enfoque Operativo"** contamos con la visión experta del asesor técnico del **CTSD, Víctor Pizarro**, analizó el plan estratégico para el 2010, haciendo énfasis especial en la colocación de las personas claves para la ejecución de cada uno de los proyectos.

Otros talleres especializados:

- **"Reinventando Santo Domingo"** iniciativa y búsqueda de oportunidades para el turismo diferenciado.
- **"Contabilidad de Costos para no Contadores"** dirigido a las PYMES.
- En Febrero del 2009 y con la presencia de representantes de los sectores de tours operadores, artesanos, guías, restaurantes, **Secretaría de Estado de Cultura, Secretaria de Estado de Turismo, ADN** y algunas universidades, el **Clúster Turístico de Santo Domingo** coordinó la conferencia **"Turismo Sostenible y Patrimonio Mundial"** con el expositor **Chris Seek**, presidente de Solimar Internacional y consultor de National Geographic.





En esta conferencia se resaltó la importancia de la Ciudad Colonial de Santo Domingo como lugar **Patrimonio de la Humanidad**. Un lugar patrimonio de la humanidad es de un gran atractivo para los turistas, pero si éste no se maneja de forma sostenible, la actividad turística puede convertirse en un destructor del lugar. Por esto se incentivó la implementación de un plan de turismo sostenible que garantice el desarrollo económico de la comunidad aledaña al sitio histórico.

▪ **Santo Domingo, Encuentro con su futuro.**

Santo Domingo, encuentro con su futuro, fue auspiciado por la **USAID** y organizado por el **CTSD** y el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**. Esta serie de charlas y conferencias se hicieron para impulsar, generar entusiasmo y el compromiso por emprender por la ciudad. En mayo del 2008 fue celebrada la primera de estas charlas con un desayuno en el salón Eduardo Latorre de la Cancillería de República Dominicana.

Freddy Ginebra, presidente honorífico, quien se encontraba fuera del país, envió su mensaje vía video conferencia, quien agradeció la presencia de los asistentes: **“Para resolver juntos el problema de la Ciudad que tanto soñamos, un Santo Domingo nuevo que sea una aventura, un Santo Domingo que sea realmente Ciudad respuesta, una Ciudad donde todos los elementos estén combinados para que quien nos visite se sienta orgullosa y quiera volver”**.

José Oviedo, Director del Comité Organizador de Santo Domingo, Capital Americana de la Cultura 2010, dió las gracias a los sectores que apoyan este evento, el cual se avoca a ser la Gran Ciudad del Caribe y Centroamérica.

Por su parte, **Víctor Pizarro**, especialista en Mercadeo de Destinos Turísticos, habló sobre el tema **“Santo Domingo, Manejo Estratégico a Partir de la Visión de ser un Destino Turístico”**, ofreció ideas de cómo convertir la ciudad de Santo Domingo en un destino turístico. Dijo que la ciudad tiene elementos suficientes para convertirse en uno de los destinos más atractivos de la región. **Víctor Pizarro**, asesor técnico del **Clúster**, habló de cómo la Ciudad de Santo Domingo puede ser un destino turístico con identidad propia y estrategias de marketing para promover sus recursos y atractivos.

Víctor Pizarro, con el auspicio del **CTSD**, también dictó una charla en la Provincia Altagracia a representantes del área hotelera, donde habló sobre los antecedentes y las tendencias de los clústers como

instituciones gestoras del desarrollo turístico de destino, así como también sobre la importancia de los servicios y productos de la industria se distribuyan con los niveles más altos de profesionalidad y ética.

En ese mismo espacio, **“Santo Domingo, Encuentro Con Su Futuro”** el licenciado **Domingo Contreras** Secretario General del **Ayuntamiento del Distrito Nacional** habló de los propósitos del **CTSD** con el tema **“Santo Domingo, sí puede a Partir de las Confluencias de Esfuerzos”** y **Luis Marino López**, Coordinador del **Clúster**, trató el tema **“Clúster: Estrategia de Negocios o Teorías Económicas”**, haciendo énfasis en lo que está haciendo el **Clúster** en la actualidad, que es, entre otras cosas, identificando aquellas personas, actores primarios y secundarios que de una manera u otra participan en el negocio del turismo.

• Conferencia **“Destination Marketing 2009”**

Conferencia sobre **“Destination Marketing”**, en la octava Feria de Ventas Hoteleras 2009 en la **Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)**, organizada por los estudiantes del 7mo. semestre.

• El CTSD tuvo otras participaciones importantes ese mismo año.

-Charla en el Colegio Santa Clara, para el rescate de la tradición de la celebración del día de San Andrés y de la declaración de Independencia por Don José Núñez de Cáceres.

-Asistencia al **4to. Congreso Latinoamericano de Clústers en Mendoza, Argentina**. Este congreso propició una actualización e identificación de problemas respecto a los procesos de clusterización que se implementan hoy en día. Participaron por el país, **Luis Marino López**, representando al **CTSD**, **Katia Ríos**, técnico especialista de la **USAID-DSTA** y **Tamara Vázquez** del **CNC**.



▪ “Líderes Formando Líderes”

Está pautado para desarrollarse cada dos meses, con el objetivo principal de aportar insumos que promuevan el desarrollo de nuestra ciudad, para crear un espacio de crecimiento y direccionamiento a los líderes actuales y potenciales que actúan en el mismo, a fin de que profesionales de éxito formen e incentiven con su experiencia y ejemplo a otros líderes. Cada dos meses participará un destacado líder nacional, como expositor invitado, para que éste comparta sus experiencias a fin de agregar valor a la actuación de otros líderes, y con esto generar un circuito de crecimiento intelectual que dé como resultado el fortalecimiento en el liderazgo local. El primer encuentro tuvo lugar en el auditorio Eduardo Latorre de la Cancillería Dominicana y como principal orador al señor **Andrés Van Der Horst**, Director Ejecutivo del **Consejo Nacional de Competitividad**, quien desarrolló el tema **“Ser Competitivos, la Única Forma de Alcanzar el Desarrollo”**. El encuentro contó con la asistencia de más de 100 invitados, entre los que estuvieron Don **Freddy Ginebra**, quien presidió la mesa directiva, **Ramón Colombo**, el cual presentó una semblanza del señor **Andrés Van Der Horst**, **Carlos Yunén** y **Luis Marino López**.



Andrés Van Der Horst, Secretario de Estado y Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad CNC mientras dicta su charla en el encuentro “Líderes Formando Líderes” del Clúster Turístico Santo Domingo.



Escenario del primer encuentro “Líderes Formando Líderes” donde disertaron Andrés Van Der Horst, Carlos Yunén, Ramón Colombo, Don Freddy Ginebra y Luis Marino López.



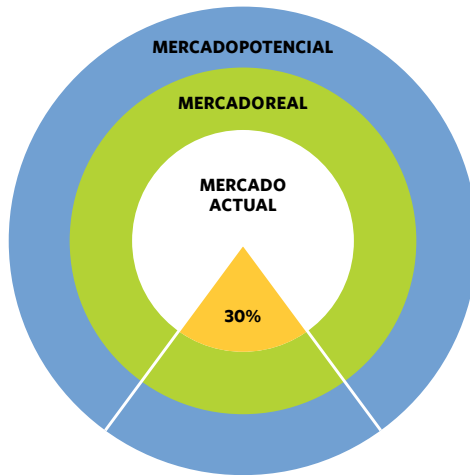
Parte del equipo operativo del CSTD.

• Seminario E-Marketing Turístico, en la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

Estuvo orientado a cómo planificar, diseñar y desarrollar campañas de marketing sobre canales electrónicos, fue realizado desde el 26 al 29 de enero del 2010, con la participación de sectores y subsectores del área turística.

ESQUEMA DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

A partir de visualizar la composición del mercado turístico de la ciudad de Santo Domingo y analizar la participación del mismo en las diferentes esferas, vemos lo siguiente:



Solo estamos aprovechando un **30%** del mercado actual desperdiciando el resto y toda la esfera del mercado real y potencial.

ESQUEMA DE ENTENDIMIENTO DE LA LABOR DE UN CLÚSTER TURÍSTICO

Generación de compromiso

Generación de una promesa

ARTICULACIÓN, ACCIÓN ENDÓGENA

- Revisión, adecuación y creación de infraestructura Social y Humana.
- Revisión, adecuación y creación de infraestructura física.
- Revisión, adecuación y creación de un régimen de derecho que permita y estimule la inversión en un entorno competitivo.



ARTICULACIÓN, ACCIÓN EXÓGENA

- Perfilarse como un destino.
- Definir y mercadear los productos que conforman el destino.
- Diseñando y articulando estrategias que garanticen el cumplimiento sostenible de la promesa que hace el destino.

COMPOSICIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO

40% — Tangible
60% — Intangible

Este análisis nos lleva a entender la necesidad de atención focalizada en los objetivos que proponga la organización (C.T.S.D.)

Generar capacidad individual productiva consciente de que tiene que ser competitivo.

Interconectividad complementaria.

Desarrollo de una inteligencia y actuación colectiva unificada y comprometida con el bien común, sin sacrificar la compensación equitativa individual.



Atracciones

Anfitriones

Actividades



El **Clúster Turístico de Santo Domingo** fue creado con el fin de, fomentar, diseñar y promover iniciativas productivas para el desarrollo sustentable del turismo en la Ciudad de Santo Domingo, para esto se articularon varios proyectos, tales como:

- **Marca-Ciudad.**

En busca de una marca para Santo Domingo

La importancia de promover un destino turístico, como un producto interesante, capaz de ser reconocido mediante un símbolo o un slogan, motivaron la iniciativa de crear una marca para la ciudad de Santo Domingo. El 19 de marzo del 2009, los **Ayuntamientos del Gran Santo Domingo** y la **Secretaría de Estado de Turismo**, firmaron un acuerdo para la creación y lanzamiento de la marca turística de la ciudad de Santo Domingo avalado por el **Clúster**. Varias reuniones fueron llevadas a cabo, para hacer el levantamiento de informaciones, en donde participaron todos los actores directos que convergen en el sector turismo, y donde se recopilaban las percepciones en torno al posible beneficio que generaría a Santo Domingo, tener una marca.

El plan para el desarrollo de la marca ciudad, contempla entre otras iniciativas, la creación de un nuevo sistema de señalización con características más universales y cosmopolitas, que sea un complemento de la imagen internacional que se busca vender en el proyecto, así como gestión y uso de los espacios públicos, gestión de la calidad ambiental, gobernabilidad local e iniciativas estratégicas. El **Clúster** ha dado su apoyo y seguimiento al Ayuntamiento para la selección de la firma que está desarrollando la marca (la **Agencia Arismendy Knox, Ltd.**), así como para negociar el costo de la inversión y gestionar una parte de los recursos para la implementación del proyecto. Los costos de dicho estudio serán asumidos por el **Ayuntamiento del Distrito Nacional, Adrian Tropical** y la **Secretaría de Estado de Turismo**. Según el cronograma, la Marca Ciudad será lanzada al final del año 2010.

- **Manejo de Espacios Públicos.**

Normativas a implantar:

Proyecto Malecón: Modelo de actuación

El Malecón de Santo Domingo, por su alto potencial para el aprovechamiento económico reúne todas las condiciones para convertirlo en el primer modelo de actuación conjunta del sector público y privado de la Ciudad. El **Clúster** plantea que este espacio sea desarrollado con una visión de territorio turísticamente explotable, para lo cual presenta un plan estratégicamente concebido a fin de que sirva de modelo para otros potenciales acuerdos de interacción público y privado. En este sentido presentamos al **ADN** un proyecto para el co-manejo de espacios públicos, sistema de gestión conjunta de áreas comunes, donde ambos sectores se concentren en la búsqueda planificada de soluciones a la administración urbana de dichas áreas con un sentido de complementariedad.

Con esta propuesta se aprovecharán las múltiples condiciones y potencialidades del litoral sur de Santo Domingo para desarrollar un modelo de actuación exitosa, en base a ser auto sostenible, por ser competitivo.

Para este proyecto, el **Clúster** no solo tomó en cuenta lo relativo a la oferta turística y sus actividades complementarias, sino también el cuidado del entorno, las infraestructuras, seguridad y servicios básicos fundamentándose en los siguientes lineamientos estratégicos:

Declaración del territorio bajo régimen de **Ley De Condominio Ampliado**, que establece los derechos y la responsabilidad de los habitantes de estas áreas para complementar la actuación de las autoridades públicas.

Propuesta de normativa orientada a garantizar la puesta en valor de las prioridades que formen parte de este territorio, alineadas a los objetivos de aprovechamiento de éste espacio como el más alto nivel de vocación turística de la ciudad.

Revisar los diferentes paquetes de incentivos que hasta la fecha se han planteado para el desarrollo de los polos turísticos y diseñar otros incentivos que se adecuen a la necesidad y se identifiquen en el levantamiento y el diseño del

Malecón mejor concebido del Caribe.

Creación de una ventana única para el pago y los reclamos de los servicios públicos para los habitantes del territorio co-manejado y la creación, además, del **Foro Malecón 2015: Plan de Desarrollo Comercial del Parque Litoral Sur**.

Este proyecto prevee también la seguridad ciudadana en cuanto éste elemento es vital para generar confianza al visitante internacional y los del país, como el establecimiento de un sistema de seguridad digital y mini cuarteles en la avenida George Washington, campaña de concientización para que todos los actores del área se involucren y comprendan su responsabilidad para preservar un ambiente seguro.

Que tengan seguridad vial, seguridad alimentaria, infraestructura para discapacitados y prevención de accidentes.

Contempla también la iluminación, señalización y mantenimiento de las calles con instalación de un sistema de energía renovable con paneles solares en esas áreas, el manejo de los desechos sólidos y la limpieza de la zona con colocaciones de zafacones y contenedores con identificación que permita la clasificación de los materiales.

La recreación en las áreas públicas permite al extranjero identificarse con lo dominicano, abriendo zonas de esparcimiento en los parques de Güibía, en la Plaza **Omar Torrijos**, montando artesanías y productos criollos, tarimas para que artistas independientes hagan pequeñas presentaciones, en los paseos históricos y culturales y otras rutas temáticas para el deporte y la pesca artesanal.

También, incluir la renovación de parques con colorido dominicano, variedad en los restaurantes con ofertas gastronómicas del mundo y terrazas con show en vivo, así como también expresiones típicas de la música y el baile de merengue, bachata y otros ritmos tropicales.

Áreas de juegos, de exposición, ventas de flores y frutas tropicales, balcones de observación y mini muelles de pescadores.

Elaboración de normativas tendentes a impulsar el desarrollo del territorio, en lo que estaría la revisión y aplicación de las leyes de incentivo turístico en la ciudad de Santo Domingo y la ley para el desarrollo de los solares baldíos y espacios abandonados.

Como parte de esta propuesta, en Diciembre del 2008, presentamos ante el **Alcalde Roberto Salcedo** los planos para la construcción de una **Plaza Artesanal** y el esparcimiento en la playa de Güibía. Elementos nuestros fueron tomados en cuenta por el equipo del ayuntamiento para los planos finales de remozamiento del Malecón.

• Turiskin.

Uno de los proyectos que están en proceso de implementación es **Turiskin** un personaje animado para la promoción de las actividades y atracciones de la ciudad de Santo Domingo.



La idea es el uso de este personaje animado para la promoción de varios proyectos de la ciudad de Santo Domingo, al momento de la elaboración de estas memorias se estaba trabajando en la

animación de esta figura para su inclusión en las campañas de promoción de la ciudad de Santo Domingo y para generar un Plan de Comunicación concientizadora e informativa.



Bosquejo del personaje "Turiskin" en diferentes caracterizaciones.

Aunque Santo Domingo es una ciudad con múltiples atractivos, y con una gran riqueza cultural, no posee un programa permanente de actividades y rutas que permitan competir con otros destinos del Caribe. Tomando en cuenta esto, el **Clúster** propuso promover la creación de diferentes proyectos recreativos y culturales, atractivos para turistas y ciudadanos, donde involucre a la mayor cantidad de actores de la cadena de valor. Para esto se diseñaron los proyectos **Color Dominicano, Reorientación del Festival de Merengue, Ritmos Tropicales, Instalación de Talleres Artesanales, Reconstrucción del Malecón** y el relanzamiento del proyecto de **Rotulación de Coches Turísticos**.

PROGRAMA CULTURAL COLOR DOMINICANO EN SANTO DOMINGO.

Este es un proyecto que busca, promocionar y vender el arte dominicano a nivel nacional e

internacional, con la exposición permanente en los parques y zonas públicas de alto tráfico de turistas y visitantes. Busca inculcar el aprecio por las artes y estimular la conciencia estética, así como también, cambiar la percepción que tienen los residentes y extranjeros de que el arte dominicano es el realizado y comercializado por los ciudadanos haitianos en el país. Además del aporte cultural y visual, plantea cada espacio como pequeños negocios, dando la oportunidad a los artistas visuales y a los artesanos ofrecer sus obras que identifiquen y fortalezcan nuestra cultura. En estos espacios también están planteados talleres para niños, esculturas, artistas pintando en vivo y performance.

El proyecto fue consensuado con el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, para el cual ya se identificó el primer parque donde funcionará. El mismo está contemplado en el plan de negocios elaborado con el apoyo de **USAID-DSTA**, quienes



patrocinarán la primera muestra.

REORIENTACIÓN DEL FESTIVAL DEL MERENGUE.

Con la finalidad de hacer del **Festival del Merengue** el portal referencial de Santo Domingo como destino turístico, el **Clúster** dio seguimiento a lo iniciado en el 2008. Para esto, se preparó una propuesta a ser presentado a la comunidad turística de SD, que busca convertir el evento en un proyecto de Ciudad, con actividades artísticas y culturales, campañas publicitarias de todas las empresas patrocinadoras a nivel nacional e internacional.

Con esta finalidad, se desarrolló un proyecto que fue presentado a la empresa **Brugal y Cía.**, al **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, la **Secretaría de Estado de Turismo**, la **Asociación de Hoteles de Santo Domingo**, **AERODOM**, **Inversiones SANSOUCI**, **Universidad APEC**, la **Federación de Artesanos**, **APETUR**, la **Secretaría de Estado de Cultura**, **Empresas E. León Jiménez**, **Grupo Corripio**, **Banco BHD**, **ASOCONDE**, entre otras.

Algunas actividades a reeditar dentro del festival son: **Foro del Merengue**, **Danza Nacional**, **La Ruta del Artesano**, **Ritmos de Mi Tierra**, **Fiesta de los 80s**, **Cata de Ron** y el espectáculo **"A pura Cepa"**, del **Ballet Folklórico Nacional en la Plaza España**.

Los objetivos concebidos para este esfuerzo son entre otros, aprovechar el escenario del Festival para involucrar a todos los actores relacionados con el turismo, generando oportunidades de negocios y beneficios económicos para todos los dominicanos.

- Concientizar a los ciudadanos acerca de la importancia del turismo y sus aportes a la economía del país.
- Lograr que el mes de julio sea reconocido por el congreso como **"Mes del Merengue"**.
- Ampliar el festival a toda la ciudad de Santo Domingo, realizando las actividades en los municipios.

Para lograr convencer a los patrocinadores organizamos reuniones con los interesados de la comunidad turística como una manera de

concientizarlos sobre la importancia de dicha celebración como portal referencial, por lo que realizamos varios eventos como:

"El encuentro típico por el merengue", evento que se enmarca dentro de una iniciativa del **Clúster** para dar a conocer su visión sobre el festival.

"La Ruta del Artesano", es una feria multisectorial que se realizó en los diferentes hoteles, donde participaron artesanos, pintores y escultores dominicanos.

Asimismo fue celebrado el espectáculo de baile y folclor dominicano, **"Ritmo de mi Tierra"**, organizado por el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, el cual fue presentado en el **Teatro Narciso González de Villa Juana**.

La conferencia **"El Merengue Expresión más Genuina de la Dominicanidad"**, organizado por la universidad **APEC**, con los expositores **Huchi Lora**, **Rafael Solano** y **Catana Pérez de Cuello**, el evento culminó con el desvelamiento del Mural sobre el merengue del pintor **Vela Zanetti** en la casona de **APEC** y con una charla del arquitecto **Feris Iglesias** sobre el valor artístico de dicha obra.

PROPUESTAS DE APOYO A SANTO DOMINGO, CAPITAL AMERICANA DE LA CULTURA 2010

Desde la designación de **Santo Domingo** como capital **Americana de la Cultura 2010**, realizada por el **Buró Internacional de Capitales Culturales**, el **Clúster** ha estado representado en el comité organizador. En la agenda se han contemplado tres propuestas de proyectos nuestros, entre estos **"Santo Domingo: música y baile"**, que busca mostrar a los turistas de forma sencilla e innovadora la música e historia dominicana. Es un espectáculo diurno de una hora que se realizará en un espacio histórico cultural, con una mezcla de teatro y baile.

Actualmente el **Clúster** está interviniendo en aspectos de fortalecimiento institucional de desarrollo de la **Marca Ciudad**, desarrollo de nuevos productos y servicios turísticos que generen nuevos

empleos, así como con el posicionamiento de la Ciudad de Santo Domingo utilizando la gestión de la información a través de la tecnología como componente estratégico.

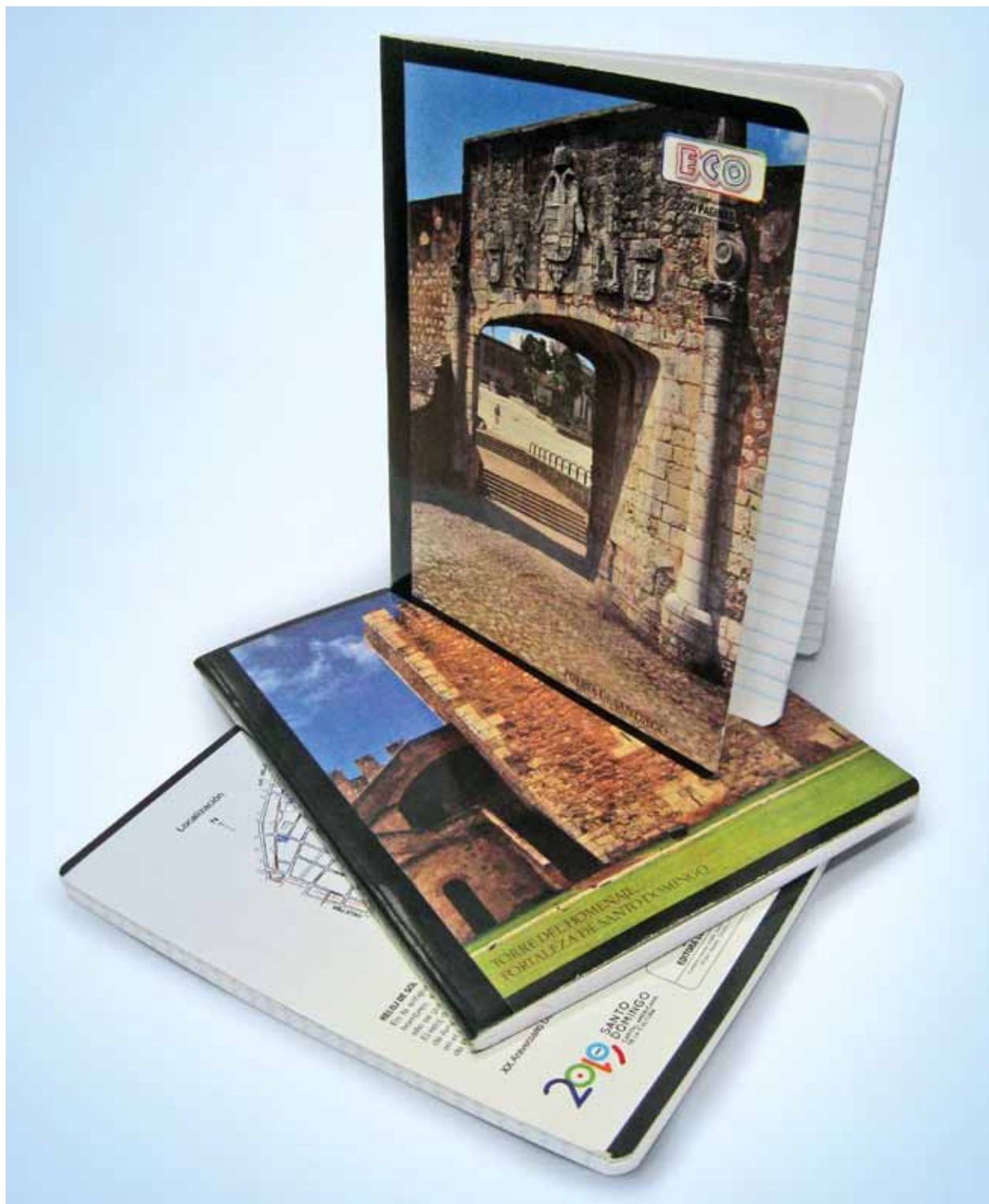
Entre los objetivos fundamentales está contribuir al desarrollo sostenible del turismo, consolidando el desarrollo de un proceso de

implementación del nuevo modelo turístico a seguir en acciones para lograr sostenibilidad.

PROYECTO DE ROTULACIÓN DE CARROS TURÍSTICOS.

Se realizaron 4 prototipos y el proyecto esta en proceso de readecuación para la presentación a





PATRIMONIO CULTURAL LLEGA A LAS ESCUELAS.

El Clúster Turístico de Santo Domingo siempre está dispuesto a colaborar con las instituciones preocupadas por la difusión de nuestro patrimonio

monumental, en tal sentido apoyamos al **Ministerio de Cultura y Cuadernos Eco**, para la edición de unos cuadernos, facilitando de nuestro banco de datos las fotos de los principales monumentos, en el marco de la Capital Americana de la Cultura.

Este programa está elaborado para acercarse más a la comunidad de mayor turismo en los diferentes sectores de la ciudad, con la finalidad de crear un cambio cultural en el intercambio con los visitantes internacionales.

▪ Anfitriones de Santo Domingo: Componentes de Concienciación Ciudadana.

Capacitar y formar a los diferentes sub-sectores que inciden en el sector turismo fomentando sus competencias para la gestión del servicio y atención al turista.



Es un programa de entrenamiento y concienciación dirigido al personal que tiene contacto directo con el

visitante, los taxistas, conserjes, recepcionistas, maleteros, guías, Politurs, dependientes, con lo que buscamos darles las herramientas básicas de servicio al cliente como actitud de servicios, lectura de mapas, frases importantes en diversos idiomas etc.

▪ **Integración de las "Junta de Vecinos"** a las actividades del **Clúster**.

▪ **Participación de las parroquias.**

▪ **Cursos de artesanías** para moradores de la Ciudad Colonial.

▪ **Premio "Ángel del Turismo"**, dirigido a la diáspora dominicana en las diferentes ciudades del mundo tomando en consideración a **Don Ángel Miolán**, uno de los padres del Turismo Dominicano.

▪ **Santo Domingo Hacia el Futuro.**

En abril socios del **CTSD** y los miembros del equipo operativo trabajaron en la creación del Plan Estratégico a 5 años. Dentro de las estrategias ya determinadas, estos planes se suman a los proyectos pendientes del 2009.

Santo Domingo es una ciudad de evolución constante que acoge con entusiasmo a los turistas

del mundo, por lo tanto necesita proyectarse como el destino turístico cultural más sobresaliente de todo El Caribe, beneficiando a la ciudad, a quienes estudian y trabajan, pero sobre todo a sus visitantes. Cada empresa debe ser partícipe del proceso que conlleva el incremento de los niveles de calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

El **Clúster**, junto al **Ayuntamiento del Distrito Nacional** y la **Secretaría de Estado de Turismo**, propusieron una acción conjunta para el programa de orientación al turista nacional y extranjero, sobre los atractivos, actividades, productos y servicios que oferta el destino turístico Santo Domingo. Por lo que el **Clúster** tiene en su agenda un conjunto de acciones prácticas a fin de orientar los recursos disponibles y aprovechables con una serie de programas y proyectos, tales como:

▪ **Embellecimiento Parque Colón.**

Este proyecto está en la etapa de planificación y se suscribe en el programa de **"Señalética de la Ciudad Colonial"**, para identificar los árboles plantados en el Parque Colón. Actualmente están colocadas las tarjetas, y fueron sus patrocinadores el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, la **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo del Turismo AECID**, La **Secretaría de Estado de Turismo** y el **Clúster Turístico de Santo Domingo**.

▪ **Co-gestión Museo Arte Taíno de la Calle El Conde.**

Este proyecto está en etapa de iniciación.

▪ **Co-gestión tienda artesanal Atarazana 7.**

El **Ministerio de Cultura**, a través del Vice-Ministro de **Gestión del Patrimonio** ofreció al **CTSD** co-gestionar la tienda de joyas ubicada en la calle **Atarazana 7** de la Ciudad Colonial. El **Clúster** planteaba dicho espacio como una sala de exposición permanente de catálogos de joyas expuestas por obras de orfebres nacionales desconocidos a nivel local, como una forma de darlos a conocer.

El proyecto está en la fase de negociación con

la **Secretaría de Estado de Cultura**, quien es la propietaria del local.

- **Segway® para el Jardín Botánico Nacional.**

Dotar al Jardín Botánico de Segways® para realizar las distintas rutas dentro del parque.

- **Bici Tours.**

Ofrecer 50 bicicletas a los turistas que visitan la zona colonial, de forma que puedan ser rentadas por estos, para uso individual o para realizar la ruta histórica cultural, actualmente explotada por los guías turísticos del área. Este proyecto se encuentra en la etapa de iniciación y se busca que sea sometido al **Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)**.

- **Indumentaria para guías turísticos.**

El diseño y confección de uniformes para los guías turísticos de la Ciudad Colonial. Se les presentaron varias opciones a sus directivos y no las aceptaron, por lo que es necesario realizar nuevos diseños.

- **Siete Visiones Turísticas de Santo Domingo.**

En su primera edición en enero del 2010, se escogieron a los artistas de la **Escuela de Diseño de Altos de Chavón**, los cuales elaboraron obras de siete espacios turísticos correspondientes a la Ciudad Colonial, que serán reproducidas en serigrafías numeradas para suplir arte a precios asequibles para el turista. Con esto se busca promover el desarrollo de las artes plásticas a través de los jóvenes talentos, así como desarrollar productos de la industria cultural que impacten a los visitantes extranjeros con obras producidas por artistas nacionales.

- **Sellos Postales Visiones Turísticas.**

También se suscribe dentro del programa **"7 visiones turísticas de Santo Domingo"**. Donde se realizarán sellos postales coleccionables a comercializar, basados en las obras de los **Hermanos Osorio**.

- **Camisetas Visiones Turísticas.**

Este proyecto pertenece al programa **"7 Visiones Turísticas de Santo Domingo"**, consiste en la contratación de siete obras de los artistas **Hermanos Osorio**, alusivas al patrimonio colonial y a las aves de la ciudad. Estas serán impresas en t-shirts de buena calidad y en otros productos para ser comercializados por los canales apropiados. Este proyecto está en etapa de planificación ejecución, pues las obras están disponibles.



- **Bolsa Turística "Turiempleo".**

Disponer de una plataforma online para ofrecer empleos a personas interesadas en desarrollar su profesión en el sector turismo de Santo Domingo e identificar candidatos para las empresas del sector turismo. Este proyecto se encuentra en etapa de iniciación.

- **Feria Artesanal Plaza Bartolomé de las Casas.**

Feria artesanal a realizarse con el apoyo de **Don Freddy Ginebra** y **Casa de Teatro**. Está funcionando desde Marzo, se realiza todos los fines de semana

de viernes a domingos hasta las 7 de la noche.

▪ **City Pass atracciones Distrito Nacional.**

Diseñar un **City Pass** que contenga entradas para distintas atracciones en la **Ciudad de Santo Domingo** y comercializarlas entre nacionales y extranjeros por distintos canales.

▪ **Kit de membresía CTSD.**

Diseñar un kit a los miembros del **CTSD**. Está en etapa de iniciación.

▪ **Paseo de la moda de la Calle El Conde.**

Decorar todas las cortinas metálicas de protección de los negocios de la Calle El Conde, con murales referentes a la evolución de las formas de vestir desde la época de Adán y Eva hasta nuestros días. Está auspiciada por **Capital Americana de la Cultura** y la **PUCMM**; la misma está en proceso de planificación.

▪ **Puntos de información turística.**

Identificar un espacio donde ofrecer los servicios básicos de un punto de información turística con mapas, fotografías de personajes históricos, postales y artículos personalizados que pueden ser enviadas desde el mismo lugar.

▪ **Proyecto Santo Domingo desde su enfoque.**

A desarrollar una campaña en vía pública tendente a buscar la participación del capitalino que participe en un concurso fotográfico, donde se refleje la visión turística de los diferentes atractivos de la Ciudad, a fin de concientizar sobre las oportunidades que presenta Santo Domingo como producto turístico. Esta campaña se efectuará en colaboración con el **ADN**.

▪ **Promoción Estación Metro.**

El **Clúster** implementará encuentros con personal directivo del **Metro** a fin de asociar ambas instituciones en la utilización de las vallas disponibles en las estaciones, como elemento visual para promocionar la ciudad desde el punto de vista turístico.

▪ **Strabon Caraibes.**

En este proyecto, que contará con el patrocinio de la **Embajada Francesa** y cuyo objetivo principal es la promoción de modo global del patrimonio cultural y natural de la **República Dominicana**. Ya se han dado los pasos necesarios para su consecución, teniendo como modelo la iniciativa desarrollada con éxito en otros países caribeños. Para esto se formó un comité integrado por e **CTSD**, **SECTUR**, **SEC** y la **Embajada de Francia**.

Otros programas y proyectos a implementar son:

- **Profesionalización personal interno de CTSD**
- **Continuar el posicionamiento del CTSD como el principal gestor del destino Santo Domingo.**
- **Mantener el apoyo al Ayuntamiento del Distrito Nacional para el lanzamiento de la Marca Ciudad de Santo Domingo.**
- **Curso de artesanía de higuero para moradores de la Ciudad Colonial.**
- **Implementar el proyecto Anfitriones de Santo Domingo, con un Campamento de Verano para jóvenes de 11 a 16 años.**
- **Manejo desechos sólidos y limpieza de la Ciudad Colonial con juntas de vecinos.**
- **Articulación del plan de acción con equipo de asesores financiados por USAID-DSTA.**
- **Agenda de Eventos, entretenimientos y espectáculos. Ya en operación.**
- **Seguridad Ciudadana.**
- **Iluminación, señalización y mantenimiento de calles, en áreas turísticas.**
- **Crear recreación en áreas públicas.**
- **Promoción proyectos turísticos.**
- **Portal Promoción Turística Ciudad Santo Domingo (próximo lanzamiento).**
- **Re planificación del territorio del Malecón.**

El **Clúster** pretende crear una red para despertar conciencia bajo la inspiración de ser motivadores de cambio, por lo que se abre como enlace conciliador y de consenso al servicio de la comunidad que esté interesada en el desarrollo turístico. Bajo el postulado de **“Juntos Somos, Solos no Somos”**, toma importancia la colectividad dinamizando así el proceso de desarrollo y la integración de los grupos sociales con interés común.

▪ **Ubicación de los envejecientes y los enfermos mentales.**

En el 2009, implementamos varios acuerdos con la Secretaría de Estado de Salud Pública y su departamento de protección al envejeciente, para localización de asilos para internar a los ancianos de la Ciudad Colonial que andan deambulando por sus calles.

Con esta misma entidad, y su departamento de Salud Mental se diseñó un programa para la localización de los enfermos mentales que deambulan sin hogar en la zona y colocarlos en hospitales o junto a sus familiares. De esta cooperación resultó el internamiento de un enajenado que deambulaba semidesnudo por la calle Arzobispo Portes y con otra se logró, mediante un operativo colocarla en su casa; y otra anciana fue internada en el asilo de Puerto Plata. Recibimos apoyo de la **Junta de Vecinos de la Calle El Conde** en la persona de **Doña Mercedes Coste** y del **Teniente Coronel Sosa** de **Politur**.

▪ **Jóvenes Unidos para una Mejor Zona Colonial (JUMZC).**

Es una fundación de jóvenes que trabajan unidos por la juventud de nuestro país, que los orienta sobre ciencias, deportes y turismo. El **Clúster** decidió apoyarlos, por lo que ya entregaron su primer proyecto artístico para presentarlo en el evento **Capital Americana de la Cultura 2010**.

▪ **Tours en bicicleta.**

El día 11 de enero del 2009, los integrantes del grupo **Ciclo-Ciudad** con el apoyo y acompañamiento de integrantes del **Clúster**, bicicletearon por toda la Ciudad Colonial, haciendo paradas en los monumentos de interés. El propósito fue mostrarle a la ciudadanía que tome el uso de la bicicleta como una forma de descongestionamiento vehicular y por el rescate de las aceras y los espacios públicos.

▪ **Encuentro Navideño con las Juntas de Vecinos.**

En diciembre del 2009, el **CTSD** tuvo un encuentro navideño con todas las juntas de vecinos de la Ciudad Colonial, en el parque del Fuertecito de San José, de la calle José Gabriel García donde jóvenes y adultos, bailaron al ritmo de la música típica del conjunto de **Lupe Valerio**. **Doña Mercedes Coste**, presidenta de la **Junta de Vecinos de la Ciudad Colonial** organizó y llevó a cabo el reinado de San Andrés. La reina y sus princesas desfilaron con su cortejo por toda la zona hasta el Parque Colón. En este evento participaron, el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, la **Dirección General de Patrimonio Monumental** y la **Secretaría de Estado de Cultura**, la **Oficina de Desarrollo de la Comunidad** y el **Clúster Turístico de Santo Domingo**.





El **Clúster** coordinó otras actividades, destacándose la participación en la **Feria Artesanal Navideña**, donde apoyamos a la **Secretaría de Estado de Cultura**, patrocinando la participación de la **Rondalla del Poder Judicial**, así como la colocación de afiches y promoción en todas las tiendas de la Ciudad Colonial y la instalación de cabinas sanitarias portátiles para uso de participantes y público en general.

• Rally de Monumentos 2008

El domingo 12 de octubre, se llevó a cabo el primer **Rally Cultural**, en la Ciudad Colonial de nuestra ciudad Primada de América, circunscrito dentro del marco de las actividades conmemorativas del día del Descubrimiento de América.

Este evento contó con la participación de los estudiantes de la **PUCMM** de Santiago, la organización de **Raíces**, agencia especializada en el Turismo del tercer milenio, y fue auspiciado por: **El Clúster Turístico de Santo Domingo**, **Secretaría de Estado de Turismo**, **Adrian Tropical**, **Graphic City** y el apoyo en la parte logística de la **Empresa Integra**.



• Fiesta de San Andrés

El **Clúster Turístico de Santo Domingo** patrocinó la tradicional **Fiesta de San Andrés** en la Ciudad Colonial, la misma fue realizada en Noviembre 2009 y organizada por la unión de juntas de vecinos.



• Concurso Dulces Tradicionales Navideños

En su constante apoyo a la gastronomía tradicional dominicana, el **Cluster Turístico de Santo Domingo** patrocinó una nueva entrega del concurso: **Dulces Tradicionales Navideños** organizado por la unión de junta de vecinos y celebrado en Diciembre 2009 en el parque Padre Billini de la Ciudad Colonial.



Rita Almonte, miembro de la Junta de Vecinos de la Ciudad Colonial exhibe parte de los dulces de la exposición.

Con el propósito de contribuir a la ejecución del **Plan de Acción Turístico Santo Domingo 2010-2012**, el **CTSD** pretende suscribir un convenio con el **Fondo Multilateral (FOMIN)** del **Banco Interamericano de Desarrollo BID** para la implementación del programa de **“Tutoría y Desarrollo Competitivo de Subsectores Turísticos”**. Mediante este programa, el **Clúster** fortalecerá a los subsectores y los incentivará a que se integren a la cadena de valor turístico de la ciudad, motivándolos a crear planes de acción conjuntos que les permitan ser más competitivos.

- El 19 de marzo del 2009, el **Ayuntamiento del Distrito Nacional**, y el **Clúster Turístico de Santo Domingo**, con la participación de la **Secretaría de Turismo**, firmaron un acuerdo para la creación y lanzamiento de la marca turística de la ciudad del Gran Santo Domingo.
- También se han establecido relaciones con diferentes organismos nacionales, entre ellos, **Solimar Internacional** y el **Consejo Nacional de Competitividad**.
- Actualmente está en proceso de firmar acuerdos con **Infotep**, **Apec**, **Intec** y la **Universidad Autónoma de Santo Domingo**, en procura del desarrollo de planes integrales de formación. En la misma se busca captar a los estudiantes en pasantías de turismo, mercadeo, derecho, administración, publicidad y sociología para apoyar el fortalecimiento de los subsectores.
- Desayuno de la **Red de Clúster** con los **Senadores** y **Diputados de la República**, donde se presentó el **CTSD**.
- Visita y evaluación del potencial turístico de complejos acuíferos río Isabela y manantial Cachón de la Rubia en conjunto con la **Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARENA)**.
- Representación en el concurso de cortos filmicos turísticos convocados por la **Universidad APEC**.
- Reunión con los señores **Duty Greene**, y **Odalís Pérez**, Asesor de Políticas Económicas y Oficial de

Medio Ambiente respectivamente de la **USAID**, sobre orientaciones y guías acerca del desarrollo del plan de trabajo operacional en el corto y mediano plazo del **CTSD**.

- Encuentro con las señoras **Elizabeth Tovar** y **Beatriz Cassá**, presidenta y directora financiera de **OPETUR**, para discutir la normativa imperante en el país del desarrollo de las actividades de las agencias de tours operadores.
- Reunión para la propuesta de la gestión de **Ruta Cultural** con la señora **Japonesa Capellán** de la dirección de Turismo Cultural, de la **Secretaría de Estado de Cultura**.
- Encuentro con la directiva del **Colegio Dominicano de Artistas Plásticos** sobre proyecto **Galería-Taller de Arte Urbano**, para la gestión artística, logística y comercial.
- Reunión con ejecutivos de **Diario Libre**, para la presentación del **CTSD** y la puesta en común para evaluar la realización de proyectos en conjunto como el **Smart Guide**, **TurInfo**, entre otros.
- Participación en la **Bolsa Turística del Caribe**, junto a un grupo de empresas de servicios para promover el aumento del turismo.
- **AVACOMP**, esta empresa se dedica al desarrollo de software. La gestión realizada arrojó como resultado, la donación de un software de un sistema financiero y administrativo y la modificación y adaptación del sistema a las necesidades del **CTSD**.
- Acuerdo de Cooperación con la **Agencia de Desarrollo Turístico de Cartagena de Indias**, que a través de la **Promotora de Proyectos** inició la gestión para la firma de un acuerdo de intercambio de mejores prácticas.
- **Centro Nacional de Fomento y Promoción a las Asociaciones sin Fines de Lucro**, para la canalización y asignación de fondos para el **CTSD** en el presupuesto nacional.
- **Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)**, con la cual se ha establecido contacto para la canalización de un acuerdo de Cooperación.

Un elemento importante de validación es la cooperación internacional recibida por la **Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)** y el **Proyecto de Alianza Dominicana para el Turismo Sostenible DSTA** y la **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)**, con estas instituciones logramos convertir en realidad la ampliación de la infraestructura actual de las oficinas, el programa de señalización, la ejecución del plan de negocios y un amplio programa de fortalecimiento institucional para el **Clúster** y sus asociados, así como con asesorías de consultores internacionales y locales.

En este momento, **USAID/DSTA** sigue suministrando apoyo técnico y financiero, participando en la implementación de lo planteado en el plan de negocios, el cual fue diseñado mediante la integración de un equipo mixto, de esa agencia internacional y el equipo operativo del **CTSD**. Para apoyar las acciones planificadas en el Plan de Negocios el programa invertirá una suma determinada de dinero.

Por su parte, la **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo**, consignó en el 2009, una suma determinada de euros, para el desarrollo de un programa formulado por ellos para la Ciudad Colonial. Los trabajos operativos estuvieron a cargo de un técnico que co-gestionará la ejecución de los trabajos a favor del fortalecimiento institucional.

Otras instituciones u organizaciones internacionales con las que se ha iniciado el acercamiento para colaboración estratégica son:

- **Embajada de Francia**
- **Embajada de Taiwán**
- **Cooperación de Japón (JAYCA)**
- **The Nature Conservancy**
- **Por contactar: Unión Europea, GTZ, Embajada de Brasil y Embajada de Canadá.**



Luis Marino López (Coordinador del CTSD) y Don Duty Green (Asesor de Políticas Económicas de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional en la República Dominicana) conversan durante un receso en el Palacio de Borgellá.

CON LA PRENSA

Tours con la prensa: En abril del 2009 y como parte de la estrategia de promoción del destino **Clúster Turístico de Santo Domingo**, en coordinación con la **Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)** y el **Proyecto de Alianza Dominicana de Turismo Sostenible (DSTA)**, organizó un interesante viaje de socialización con la prensa.



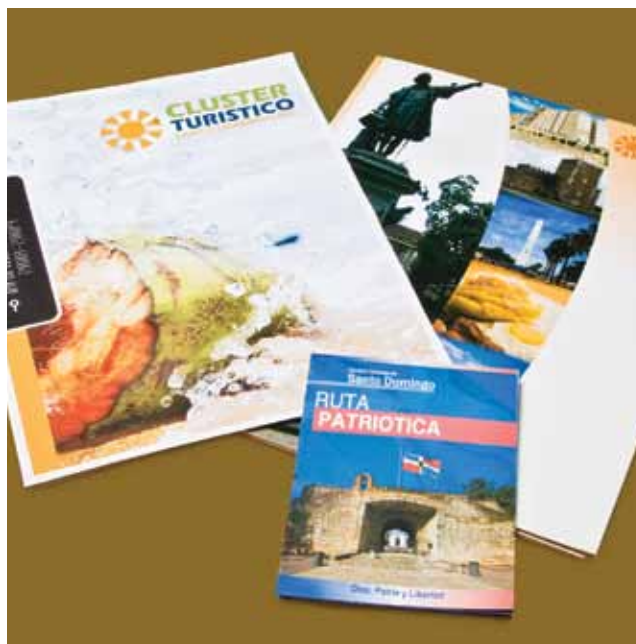
Press Trip realizado en el 2008 donde se invitó a un grupo de periodistas del sector turismo. En las imágenes la mesa principal de honor, la visita al Palacio Nacional, la actuación artística del Ballet de ADN, y por último el grupo Bonyé que cerró un día de acercamiento a los atractivos y atracciones de la Ciudad de Santo Domingo, diseñado por el Clúster para los principales periodistas del ramo.

El evento se inició en el **Palacio Consistorial del Ayuntamiento del Distrito Nacional**, seguido por un espectáculo cultural en el patio español del Palacio de Borgellá. Durante dos días, 10 periodistas de diferentes medios, tuvieron la oportunidad de redescubrir las historias y leyendas de la Ciudad Colonial y Gazcue, saborear las delicias de nuestra gastronomía, de buena música típica y de la belleza de la artesanía dominicana.

PUBLICACIONES

Las informaciones sobre las actividades del **Clúster** en este período han sido publicadas en diferentes medios de comunicación escritos, televisivos, radiales y digitales, con cobertura local.

El **Clúster** a lo largo de su formación ha publicado varios encartes informativos para entregar a turistas, así como folletos para uso interno y Mapas-Guías de la Ciudad de Santo Domingo con las localizaciones exactas de los sitios históricos.



MEDIOS DIGITALES.

El surgimiento del **CTSD**, ha sido una de las oportunidades más importantes para lo que es el desarrollo de la ciudad como una forma de incrementar el desarrollo turístico. En ese sentido, se propusieron estrategias para crear instrumentos informáticos y electrónicos que permitiera articular un modelo de promoción y proyección de lo que es la ciudad hoy en día. Estos medios son **www.gosantodomingo.travel**, orientado al sector turismo como tal, y el **Portal Web de la Ciudad**, dirigido principalmente a las atracciones, actividades y servicios de anfitriones; esto quiere decir, que el turista podrá obtener informaciones de la ciudad, de sus hoteles, restaurantes, sitios de interés históricos, lugares de compras, rutas temáticas e informaciones generales, con lo que podrán planificar adecuadamente su viaje.

Vale el resaltar que Santo Domingo cuenta con el primer espacio **.travel** de República Dominicana, espacio establecido por la **Organización Mundial del Turismo (O.M.T.)**

Este proyecto se encuentra actualmente bien avanzado, y ha sido financiado por la **AECID**, la **USAID** y **Adrian Tropical**, su terminación depende de la línea gráfica que proviene de la definición de la **Marca Ciudad**, que también está en su etapa final, esperando que se lance como un instrumento al servicio del desarrollo de la Ciudad de Santo Domingo.

También se creó como medio de comunicación el **InfoclusterSD**, boletín que sirve de canal para la promoción de las actividades y programas del **Clúster** y sus afiliados, el cual se distribuye mensualmente. Ediciones especiales y ampliadas del mismo ya han sido impresas y distribuidas entre los asociados.

En mayo del 2009, inicia en el canal de video You-Tube, lo que permitirá compartir los contenidos del Clúster con la gran audiencia que tiene ese medio digital. Fue inaugurado con la biografía de **Don Freddy Ginebra, Presidente Honorífico**.

BANCO DE IMÁGENES.

Con el apoyo de la **USAID-DSTA**, el **Clúster** está conformando el banco de imágenes especializado con fotografías de los principales monumentos y sitios de interés de la ciudad. Estas imágenes, de alta resolución, están siendo realizadas por **Jerry Bauer**, renombrado artista del lente internacional, quien viene al país cada cierto tiempo a fotografiar no solo los monumentos sino también, sitios como el Palacio Nacional, Centro Feria, sitios históricos y los parques. Las mismas estarán a disposición del público y de las instituciones que las necesiten.

CD EDUCATIVO.

El **CTSD** dio su apoyo para la realización de un CD educativo para los miembros del **Sindicato de Guías Oficiales Turísticos de Santo Domingo**, consiguiéndoles el estudio de grabación, el locutor y la reproducción del mismo.





En agosto del 2009 fue reconocida la señora **Dolores Vicioso**, editora de **Guide DR1**, por contribuir al posicionamiento de Santo Domingo como destino turístico y apoyar con su trabajo el desarrollo social sostenible.

La publicación en inglés de **DR1 Guide Santo Domingo**, en su primera edición, se suma a la voluntad de cambio en la ciudad que tiene el **Clúster**.

En reconocimiento al constante apoyo dado a esta institución, le fue colocado el broche de oro, insignia del logo del **Clúster**, a **Stella León de Fernández**, vicepresidenta de **Asuntos Corporativos de E. León Jimenes**.



El evento fue en las instalaciones de la empresa **E. León Jimenes** y el señor **Luis Marino López**, aprovechó la ocasión para tocar temas de interés y abordar nuevos proyectos en los que están ambas instituciones involucradas.



Rodolfo Roa, Jefe de seguridad del **Hostal Nicolás de Ovando**, fue reconocido por la gran ayuda y orientación a los cocheros, además del buen trato a los turistas del malecón y Ciudad Colonial.

También se reconoció al Alcalde de Puerto Rico, **Jorge Santini**, en el marco del Festival Brugal del Merengue. Se reconocieron otras importantes figuras como **Don Luis Felipe Aquino**, experto en turismo y Decano de la Escuela de Turismo de la Universidad APEC, y **Ramón Colombo**, comunicador, a sugerencia de **Rosalinda Thomas**.

El **Clúster Turístico de Santo Domingo (CTSD)** celebró la segunda elección de su directiva, esta última, apegada a la ordenanza de los estatutos institucionales, en el que puso a funcionar una urna transparente que evocó la diaphanidad del proceso.

Según lo establecido en los Estatutos del

Clúster, la elección estuvo precedida de la escogencia de un representante de cada subsector de la cadena productiva de valor.

La elección contó con la asistencia de los 17 subsectores de la cadena productiva con calidad de votar, lo que fortaleció la estructura institucional de la organización.



Como resultado de las elecciones resultaron electos **Don Freddy Ginebra** (Coordinador General), **Raúl Berroeta** (Secretario General), **David Mármol** (Tesorero) y **Luís Marino López** (Vocal).



Salas Piantini & Asociados
Consultoría Estratégica Fiscal y Financiera
Contadores Públicos Autorizados

Informe de los Auditores Independientes

Señores
Consejo de Administración
Clúster Turístico de Santo Domingo

Hemos efectuado la auditoria del Balance General Adjunto de **Clúster Turístico de Santo Domingo** al 31 de Diciembre del 2009 y 2008, el Estado de Resultados y el Estado de Flujos de Efectivo por el período de 1 año terminado en esas fechas.

Estos Estados Financieros son responsabilidad de la Administración de la Compañía. Nuestra responsabilidad es emitir una opinión sobre estos estados financieros en base a nuestra auditoria.

Una auditoria requiere que planifiquemos y realicemos la auditoria de acuerdo con las Normas de Auditoria de Aceptación General. Una auditoria requiere, además, que evaluemos sobre una base selectiva de razonabilidad de las cuentas y de si los Estados Financieros están libres de errores de importancia, así como evaluar las estimaciones significativas hechas por la administración de la compañía y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Consideramos que nuestra auditoria provee una base razonable para la emisión de nuestra opinión.

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados al 31 de Diciembre del 2009 y 2008, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes la situación financiera de **Clúster Turístico de Santo Domingo** de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Santo Domingo, D. N.
04 de Agosto de 2010

Calle Pablo Casals No.7, Piantini
Santo Domingo, República Dominicana
Tels. 809-412-0410 • 809-412-5575 • Fax: 809-563-6062
Cel. 809-470-6787 • E-mail: salas@salaspiantini.com
Condominio Stanzas Mare, Edif. H, Sulle 402, Los Corales
Punta Cana • Bávaro • Tel. 809-929-9275

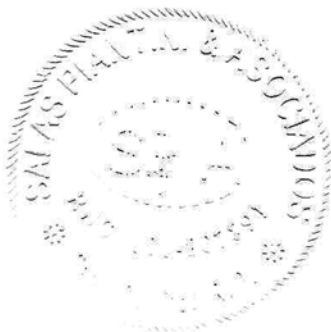
CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO**BALANCE GENERAL COMPARATIVO**

Al 31 de Diciembre de 2009 y 2008

Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

		2009	2008
ACTIVOS	Notas		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	3	400,030	150,957
Cuentas por Cobrar	4	94,900	81,500
		-	-
Total Activos Corrientes		494,930	232,457
Activos Fijos	5	1,655,245	1,292,057
Gastos de Organización y Constitución		265,800	354,400
TOTAL ACTIVOS		2,415,975	1,878,915
PASIVOS			
Cuentas por Pagar	6	138,764	-
Retenciones y Acumulaciones por Pagar		58,303	-
TOTAL PASIVOS		197,067	-
PATRIMONIO			
Patrimonio Social		1,862,448	1,862,448
Patrimonio Social		1,862,448	1,862,448
Resultados Acumulados		356,460	16,467
Patrimonio Total		2,218,908	1,878,915
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		2,415,975	1,878,915

Véanse las notas que se acompañan a los estados financieros.



CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO
ESTADO DE RESULTADOS Y RESULTADOS ACUMULADOS
 Por los períodos de 12 meses terminados el 31 de Diciembre de 2009 y 2008
 Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

INGRESOS	Notas	2009	2008
Aportes por Membresía		2,672,703	977,000
Aportes USAID		1,661,080	-
Otras Aportaciones		457	209
TOTAL INGRESOS NETO		4,334,240	977,209
Margen Bruto		4,334,240	977,209
Gastos Generales y Administrativos	8	3,985,694	957,927
TOTAL GASTOS OPERATIVOS		3,985,694	957,927
Gastos Financieros		8,553	2,815
Beneficio Neto de Operaciones		339,993	16,467
Resultados al Principio del Periodo		16,467	-
Resultados Acumulados		356,460	16,467

Véanse las notas que se acompañan a los estados financieros.



CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
 Período Terminado el 31 de Diciembre del 2009
 (Valores en RD\$ Pesos)

Flujos de efectivo por actividades de operación:	
(Aumento) Disminución Cuentas Por Cobrar	(13,400)
(Aumento) Disminución Gasto de Organización y Constitución	88,600
Aumento (Disminución) Cuentas por Pagar	138,764
Aumento (Disminución) Acumulaciones por pagar	58,303
	<u>-</u>
Efectivo neto provisto (usado) por las actividades de operación	<u>272,267</u>
Flujos de efectivo por actividades de inversión:	
(Aumento) Disminución de Activos Fijos	(363,187)
	<u>-</u>
Efectivo neto provisto (usados) por actividades de inversión	<u>(363,187)</u>
Flujos de efectivo por actividades de financiamiento:	
Aumento (Disminución) del Capital	-
Aumento (Disminución) Doc. Por Pagar	-
Préstamos pagados	-
	<u>-</u>
Efectivo neto provisto (usado) por las actividades de financiamiento	<u>-</u>
Variación del efectivo y sus equivalentes	(90,920)
Variación del Capital	-
Beneficio (Pérdida) del Periodo	339,993
Efectivo y sus equivalentes al inicio del período	<u>150,957</u>
Efectivo y sus equivalentes al final del período	<u><u>400,030</u></u>



CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de Diciembre de 2009 y 2008
Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

1. Constitución y Operaciones.

Cluster Turístico de Santo Domingo es una entidad sin fines de lucro constituida de acuerdo con las leyes de la República Dominicana, su principal actividad es el fomentar, crear, cooperar, diseñar y promover iniciativas productivas para el desarrollo sustentable del turismo en la ciudad de Santo Domingo.

2. Resumen de las principales políticas de Contabilidad.

Base de Preparación.

La compañía ha preparado sus estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad. Estos estados financieros que se acompañan han sido preparados bajo la convención de costo histórico.

Las políticas contables indicadas seguidamente han sido aplicadas consistentemente a todos los años presentados.

Uso de Estimaciones.

La preparación de estados financieros de conformidad con normas internacionales de información financiera requiere el uso de estimaciones y supuestos que afectan los montos reportados de activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros y los montos reportados de ingresos y gastos durante el período. Estas estimaciones son subjetivas por naturaleza, implican incertidumbres y asuntos de juicio significativos, y por lo tanto, no pueden ser determinadas con precisión. En consecuencia, los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Registros Contables, Saldos y Transacciones en Moneda Extranjera.

Las transacciones en monedas distintas al dólar estadounidense se reconocen a la tasa prevaleciente en la fecha en que se realiza la transacción. Los saldos en moneda extranjera se reconocen a la tasa de cambio vigente al cierre del año. Las diferencias en cambio que generan estos saldos y transacciones se incorporan en los resultados del ejercicio en que se devengan y se incluyen en los resultados del período.

CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de Diciembre de 2009 y 2008
Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

Efectivo y Equivalente de Efectivo.

El efectivo y los equivalentes de efectivo, incluye efectivo disponible en caja y el efectivo disponible en bancos.

Terrenos, Maquinarias y Equipos y Depreciación.

Los terrenos, maquinarias y equipos se registran al costo. Se provee depreciación en base al método de línea recta sobre la vida útil estimada de los activos. El costo de mantenimiento y reparaciones y de renovaciones y mejoras menores se carga a resultados; el costo de renovaciones y mejoras que alarguen la vida útil se capitaliza. Cualquier ganancia o pérdida en disposición de los activos se incluye en Resultados.

Préstamos por Pagar.

Los préstamos se valúan por el monto recibido y subsecuentemente son presentados a su valor amortizado. Los intereses generados por dichos préstamos son reconocidos en el estado de resultados al momento de ser devengados.

Beneficios a Empleados.

Las regulaciones locales requieren de los empleadores, el pago de prestaciones sociales a los empleados que despiden sin causa justificada y por otros motivos establecidos en el Código de Trabajo. El valor de esta compensación depende de varios factores, incluyendo el tiempo que haya trabajado el empleado. Estas compensaciones no se aprovisionan mensualmente en base a un estimado de lo que establece la ley. Están afiliados a una AFP y los aportes realizados por la empresa son llevados a gastos durante el periodo.

CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de Diciembre de 2009 y 2008
Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

Administración de Riesgos.***Riesgo de Liquidez.***

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la compañía no pueda cumplir con todas sus obligaciones. La empresa mitiga este riesgo estableciendo límites en la proporción máxima de los fondos que deben ser mantenidos en límites de composición de facilidades bancarias y de financiamientos.

Riesgo de Moneda.

La empresa no está expuesta al riesgo de fluctuación en los tipos de cambio, debido a ingresos sustancialmente en Pesos Dominicanos.

Riesgo Crediticio.

La compañía no tiene riesgos significativos de concentración de crédito, incluye clientes seleccionados, y seguimiento continuo de cobranzas.

Riesgo de Tasa de Interés.

Los ingresos y los flujos de efectivo operativos son sustancialmente independientes de los cambios de las tasas de intereses en el mercado, por lo que la empresa no tiene riesgo significativo de tasa de interés. Se minimiza contratando préstamos a tasas variables que acompañan la evolución del cobro.

CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO

Notas a los Estados Financieros
 Al 31 de Diciembre de 2009 y 2008
 Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

3. Efectivo

Un detalle de esta cuenta es como sigue:

	2009	2008
Cajas y Bancos locales	400,030	150,957
	<u>400,030</u>	<u>150,957</u>

4. Cuentas por Cobrar.

Estas cuentas se componen de:

Clientes	94,900	81,500
	<u>94,900</u>	<u>81,500</u>

5. Activos Fijos

Esta cuenta esta compuesta de la siguiente manera:

Mobiliario y Equipos de Oficina	1,804,523	1,476,637
Mejora en Propiedad Arrendada	499,127	
Depreciación Acumulada	(548,580)	(184,580)
Amortización de Mejora en Propiedad Arrendada	(99,825)	-
	<u>(648,405)</u>	<u>(184,580)</u>
Total Activos Fijos	<u>1,655,245</u>	<u>1,292,057</u>

CLUSTER TURISTICO DE SANTO DOMINGO

Notas a los Estados Financieros
Al 31 de Diciembre de 2009 y 2008
Valores en RD\$ Pesos Dominicanos

6. Cuentas por Pagar.

2009

2008

Un detalle de las cuentas por pagar es como sigue:

Proveedores	138,764	-
	-	-
	<u>138,764</u>	<u>-</u>

7. Gastos Generales y Administrativos.

Un detalle de los mismos es el siguiente:

Salarios	743,169	265,200
Impresos y Serigrafías	27,816	44,841
Material Gastable de Oficina	35,001	-
Bonos Navideños	97,859	26,350
Viajes	94,144	-
Publicidad y Propaganda	23,917	45,287
Limpieza	33,381	17,901
Comunicaciones	70,809	41,117
Combustible y Lubricantes	23,060	8,680
Alquiler	310	-
Reparaciones y Mantenimientos Mobiliario equipos	2,709	1,740
Infotep	6,162	-
Honorarios Profesionales	1,219,250	-
AFP Patronal	42,612	-
SFS Patronal	43,461	-
Fotocopias	262	1,903
Servicios Prestados	697,745	500
Seguro Riesgo Laboral	6,778	-
Transporte	17,215	37,040
Actividades Sociales	200,176	18,552
Dietas Colaboradores Voluntarios	-	153,600
Gasto de Depreciación	364,000	184,580
Gastos de Amortización	188,425	88,600
Otros Gastos	47,433	22,038
	-	-
	<u>3,985,694</u>	<u>957,927</u>

PATROCINADORES FINANCIEROS A LA FECHA

- **Arzobispado de Santo Domingo**, en la persona de su Eminencia Reverendísima Nicolás de Jesús Cardenal López Rodríguez.
 - **Adrian Tropical**
- **Cervecería Nacional Dominicana**, en la persona de Don José León Asencio
 - **AERODOM** (institucional)
 - **SANSOUCI** (institucional)
- **Ayuntamiento del Distrito Nacional** (institucional)
 - **Consejo Nacional de Competitividad**

PATROCINADORES INTERNACIONALES

- **BID**
- **FONDES**
- **USAID**
- **DSTA**
- **Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID)**

El **Clúster Turístico de Santo Domingo** basa su estrategia de manejo financiero en el principio de que el desarrollo de la institución se apoye fundamentalmente en la articulación del capital intelectual y capital relacional, los cuales son capaces de generar capital financiero. Este último, debe aplicarse en su totalidad a labores que fortalezcan y consoliden al sector, es por esta razón que el patrimonio social deberá superar siempre los montos ingresados por aportes líquidos.

A través de estos acuerdos logramos financiar:

- **Costo de mantenimiento y/o entrenamiento de colaboradores voluntarios.**
- **Cubrir eventos puntuales.**
- **Compra de equipos, entre otros.**
- **La articulación de capital intelectual permite crear desde el CTSD propuestas capaces de ser en sí mismas generadoras de patrimonio social.**
- **Consecución de acuerdos que favorezcan el sector.**

- **Negociaciones sin inversión de Capital Financiero que generen Patrimonio Social.**
- **Acuerdos interinstitucionales que ahorren fondos.**
- **Acuerdos con organismos internacionales que promuevan la inversión.**

EQUIPO OPERATIVO

Luís Marino López *Coordinador General*

Alfredo Paredes *Secretario General*

Erik Vélez *Ingeniero de Sistemas / Diseñador Gráfico*

Virginia Báez *Lic. en Mercadeo / Asistente Administrativa.*

Ivette Cáceres *Lic. en Mercadeo / Promotora de Proyectos*

Chanel Fernández *Periodista / Asistente Comercial / Encargada de Comunicaciones*

COLABORADORES

Mercedes Brito *Especialista en preparación e implementación de proyectos. UNESCO*

Rosalía Muñoz *Máster en Economía. Enlace entre el proyecto USAID-DSTA. Encargada de Relaciones Internacionales.*

Katia Ríos *Especialista en programas de Desarrollo. Trabaja para la USAID-DSTA.*

Juan Febles *Director general de la A/B Masters, Escuela Dominicana de Alimentos y Bebidas*

Pedrito Guzmán *Fotógrafo*

David Mármol *Mercadólogo. Apoya la coordinación de Mercadeo*

Jocelyn Quezada *Máster en Mercadeo, Consultora en Gestión y Desarrollo Organizacional*

Tomas Kelly *Ing. de Sistemas. Asesor de Tecnología*

Kin Sánchez *Especialista en Turismo. Apoya la coordinación de concientización ciudadana*

Aimee Sehwoerer *Mercadóloga. Especialista en E-Marketing*

Esteban Guillén *Lic. en Idiomas. Colabora en Relaciones Internacionales*

COLABORADORES ADMINISTRATIVOS

Fabián Beltré

Osilys Reyes

Mario Minaya

Bienvenido Brito

Darío Moreta

Pedro Amorós

Ignacio Miranda

Sindis González

De arriba a abajo, de izquierda a derecha: **Victor Pizarro** (Asesor) | **Briseida Olivero** (Coordinadora Administrativa) | **Erick Vélez** (Soporte de Marketing e Internet) | **Rafael Read** (Representante residente del ADN) y **Domingo Cortorreal** (Encargado de RRHH y Contabilidad) | **Soraya Licelot Montilla** (Coordinadora de Servicios a Miembros) | **Cristina Contreras** (Asistente Administrativa residente del ADN) | **Gustavo Román** (Coordinador de Proyectos) | **Kin Sánchez** (Asesor y encargado de las Relaciones con la Comunidad) | **Legna Suazo** (Encargada de la agenda de Eventos) | **Esteban Guillén** (Asesor Artesanal) | **Virginia Báez** (Asistente Administrativa) | **Don Luis Marino López** (Coordinador General) y **Carla Mejía Chestaro** (Coordinadora de Marketing).





“La Ciudad es la casa grande de todos”



“El destino Santo Domingo es el negocio grande de todos.....desarrollémoslo”



El **Clúster Turístico de Santo Domingo**, es un catalizador activo, del cambio de visión del Gran Santo Domingo, del cambio de paradigma en el manejo socio económico del Gran Santo Domingo.

- **Concierto Rondalla Navidad 2008.**



- **Conferencia Turismo Sostenible.**



▪ Encuentro con Artesanos en el 2008.



▪ Encuentro con Cocheros del Malecón



▪ Conferencia “Encuentro con El Futuro” celebrada en la Cancillería.



- **Encuentro Festival del Merengue 2008.**



- **Encuentro con Guías Turísticos.**



▪ Encuentro Marca-Ciudad en el Ayuntamiento.



▪ Encuentro con el Patronato de la Ciudad Colonial en el Palacio de Borgellá.



▪ Encuentro con el Sector Turístico.



▪ Encuentro con Taxistas Turísticos.



▪ Encuentro con los Técnicos de la USAID.**▪ Encuentro con la asociación de agencias de viajes/tours operadores**

• Taller Planificación Estratégica USAID.



• Taller Regional de Mapeo de Contextos.





CLUSTER
TURISTICO
SANTO DOMINGO INC.

“Construyendo nuestra Ciudad Turística:
Santo Domingo”



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Este impreso es realizado gracias a la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) bajo los términos del Acuerdo de Cooperación No. 517-A-00-07-00105-00 (Alianza Dominicana para el Turismo Sostenible), implementado por su destinatario principal Academy for Educational Development y Socios. El contenido y las opiniones expresadas aquí, no reflejan necesariamente las opiniones de la USAID ni las del Gobierno de los Estados Unidos



**CLUSTER
TURISTICO**
SANTO DOMINGO INC.

Marzo 2010