

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Responsable	Indicador	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	Criterio 1	1.2	No tenemos evidencia de la retroalimentación a los empleados ni de fomentar cultura de innovación.	Fomentar la confianza mutua entre los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	1. Realizar reuniones de diálogo cada dos, con una hora de duración con cada viceministerio donde la Dirección de Recursos Humanos moderara y se escuchara las opiniones y sugerencias de los colaboradores. 2. Realizar un plan de acción de las iniciativas dadas en las reuniones del programa tomemos un café. 3. Realizar informe de los avances del mismo. 4. Socializar los resultados con los responsables de las áreas involucradas.	ene-21	dic-21	Por Determinar	Recursos Humanos	Informe de Plan de Acción	Los diferentes Viceministros le darán Apoyo
2	Criterio 1	1.2	No se ha socializado el Manual de políticas comunicacional del MITUR	Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz	Fortalecer la Comunicación Internar para el logro de los objetivos	1. Crear una política de comunicación interna. 2. Realizar reuniones con el personal. 3. Reunión con los grupos de interés 4. Diseñar un formato de minutas estandarizadas, y darle seguimiento a los puntos planteados. 5. Crear boletín informativo interno. 6. Realizar levantamiento del personal sin correos electrónicos. 7. Proveer de correos institucionales a aquellos que no lo posean y de nuevo ingreso.	ago-19	dic-20	Por Determinar	Dirección de Comunicaciones	Cantidad de acciones realizadas para mejorar la comunicación.	El Departamento de Tecnología le estará dando apoyo.
3	Criterio 1	1.3	No se aplican incentivos a empleados que no son de carrera.	Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales.	Motivar y apoyar a las personas de la organización	1. Realizar la solicitud de fondos para el pago de los bonos individuales a aquellos empleados que tengan un desempeño en su evaluación superior al 85%.	ene-21	ago-21	Por Determinar	Recursos Humanos	Inclusión de los fondos en el presupuesto 2021	Recibirá apoyo de la Dirección Financiera
4	Criterio 2	2.1	No se recogen todas las variables relevante sobre la gestión político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	Recopilar información relevante para la gestión con la integración del Sistema de Inteligencia Turístico	Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	1. Realizar acuerdos con instituciones claves del estado (DGII, TSS, Banco Central, Migración entre otras) 2. Implementar una herramienta de BI en el MITUR 3. Implementar portal SITUR. 4. Realizar informe sobre las diferentes variables.	ene-21	dic-21	Por Determinar	Viceministerio Técnico	Remisión de informe de indicadores	Recibirá apoyo del Departamento de Tecnología, DPP y el Viceministerio de Fomento
5	Criterio 4	4.2	No se evidencia gestionar una participación de los ciudadanos en el sistema de quejas y sugerencias.	Promover la participación activa un sistema de quejas y sugerencias.	Mejorara la Gestión de la Calidad de los servicios	1. Actualizar las herramientas para el buzón. 2. Instruir al personal para que incentive en los ciudadanos el uso del buzón. 3. Darle seguimiento a las quejas y sugerencias. 4. Continuar llevando las estadísticas de los resultados del buzón.	ago-19	dic-20	Por Determinar	Encargada de la División de Gestión de la Calidad	Cantidad de sugerencias y quejas atendidas.	
6	Criterio 4	4.3	No se evidencia el desarrollo de benchlearning y benchmarking.	Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes	1. Solicitar Benchlearning con instituciones con buenas practicas 2. Coordinar el desarrollo del BenchLearning 3. Elaborar informe con las buenas practicas aprendidas	ene-21	dic-21	Por Determinar	División de Gestión de la Calidad	Informe de resultados de Benchlearning	
7	Criterio 5	5.1	No ha sido aprobado por la MAE y el MAP Manual de Procesos y procedimientos	Asegurar que los procesos apoyen los objetivos estratégicos y estén planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos	Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.	1. Remitir a la MAE Manual de Procesos y Procedimientos Institucional 2. Aprobar el Manual de Política y Procedimiento Institucional 3. Remitir al MAP manual de Procesos y Procedimientos Institucional 4. Cargar el Manual de Procesos y Procedimiento Institucional al SISMAP	ene-21	dic-21	Por Determinar	Dirección de Planificación y Desarrollo	Manual de Políticas y Procedimientos aprobados por el MAP	
8	Criterio 5	5.2	No hemos realizado cambio de roles involucrando a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio.	Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes	1. Elaborar Manual de Cambios de roles Ciudadano/Cliente- Colaborador y formulario de entrevista de salida 2. Convocamos al ciudadano seleccionado para la prestación del servicio conforme a los criterios del Manual 3. El Comité de Calidad recibe al ciudadano cliente y le da la inducción al área correspondiente 4. Aplicar entrevista de retroalimentación con el ciudadano a fines de detectar áreas de mejoras en la prestación del servicio	ene-21	dic-21	Por Determinar	Viceministerio de desarrollo y Fomento Turístico	Visita de Cambio de roles del Ciudadano Cliente	Recibirá apoyo del Viceministerio de Calidad
9	Criterio 6	6.1	No se evidencia medición de percepción de los ciudadanos/clientes sobre involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Medir la percepción de los ciudadanos/clientes sobre involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Medir los resultados alcanzados por la institución en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y	1. Realizar solicitud de encuesta de percepción ciudadana a la máxima autoridad 2. Aprobación de la máxima autoridad de elaboración de encuesta de percepción ciudadana 3. Tabular los resultados 4. elaborar informe con los resultados obtenidos.	ene-21	dic-21	Por Determinar	División de Gestión de la Calidad	Informe de resultados obtenidos en la encuesta	

10	Criterio 6	6.1	No se evidencia medición de la percepción de los ciudadanos clientes sobre la imagen global de la organización y su reputación	Medir la percepción de los ciudadanos clientes sobre la imagen global de la organización y su reputación	ciudadanos,	1.Realizar solicitud de encuesta de percepción ciudadana a la máxima autoridad 2. Aprobación de la máxima autoridad de elaboración de encuesta de percepción ciudadana 3. Tabular los resultados 4. elaborar Informe con los resultados obtenidos.	ene-21	dic-21	Por Determinar	División de Gestión de la Calidad	Informe de resultados obtenidos en la encuesta	
----	------------	-----	--	--	-------------	--	--------	--------	----------------	-----------------------------------	--	--