

## **COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS EN ZONAS TURÍSTICAS**

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

**Preparado por: Liz Mejía  
Coordinado y validado por : Lorna Carrasco  
Evaluador: Glenys Díaz**

**Santo Domingo  
28 de junio de 2021**

# CONTENIDO

## RESUMEN EJECUTIVO

Luego la inducción impartida por nuestro evaluador encargados departamentales, de divisiones y secciones, así como a los integrantes del Comité de Calidad de la Organización sobre el “Modelo CAF, excelencia en la gestión”, nos adentramos en el proceso del llenado del Autodiagnóstico.

La metodología llevada a cabo consistió en la socialización y segregación de los criterios y/o subcriterios por áreas según fuera su relación. Fue necesario durante todo el proceso la validación y acompañamiento de personas con mayor tiempo laborando en la institución para poder enriquecer las respuestas y aportar en la declaración de las evidencias para lograr nuestro objetivo.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.1.1. MISIÓN

Promover, impulsar y asegurar el desarrollo turístico mediante el acondicionamiento, construcción y rehabilitación en los diferentes polos turísticos de las Republica Dominicana, generando calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medioambiente.

#### I.1.2 VISIÓN

Mantener el desarrollo del turismo en el país, cuidando la sostenibilidad y equilibrio entre la sociedad y el medio ambiente a través de la ejecución y gestión de proyectos que generen bienestar y calidad de vida a todo el sector turístico nacional.

#### I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Integridad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Compromiso con el desarrollo sostenible del sector
- La excelencia
- Responsabilidad calidad en el servicio

#### I.1.4 BASE LEGAL

El Decreto Núm. 336-05, de fecha 16 de junio del 2005, crea el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas, con el objetivo de promover, impulsar y asegurar el desarrollo turístico mediante el acondicionamiento, construcción y rehabilitación de infraestructuras en los diferentes

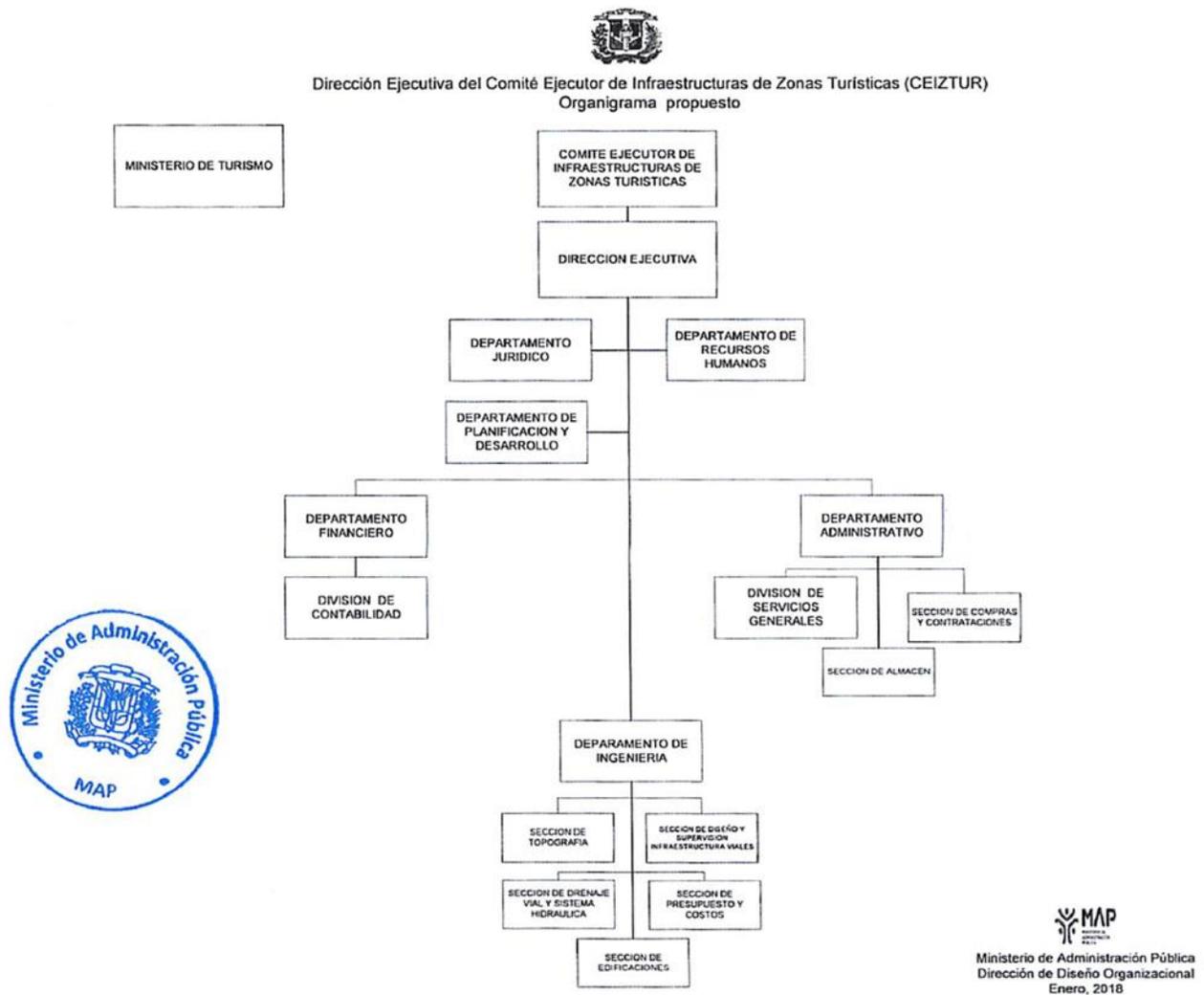
polos turísticos de la República Dominicana, generando calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medio ambiente.

Mediante el Decreto 336-05 el poder ejecutivo declaró “Que es de interés para el presente gobierno llevar a cabo una serie de obras que permitan mejorar de forma sustancial los niveles de calidad de los servicios complementarios y de infraestructura del entorno de las comunidades y zonas turísticas, de manera que resuelvan las graves dificultades que le genera a este sector la ausencia de plantas de tratamiento de aguas residuales, la falta de señalización, iluminación y de una adecuada pavimentación de las carreteras y caminos que sirven de acceso a estas zonas, así como la gran cantidad de basura y falta de acondicionamiento de una gran parte de las aguas litorales de la costa norte dominicana que hace preciso la regeneración de sus playas”.

Dentro de sus funciones están:

- a. Elaborar, evaluar, aprobar y ejecutar el Plan General de Desarrollo de Infraestructuras en Zonas Turísticas
- b. Establecer y coordinar las políticas y normas técnicas que fueren necesarias para el desarrollo y ejecución de las obras de infraestructuras de zonas turísticas contempladas en el Plan y asignar las prioridades de ejecución.
- c. Definir los mecanismos y criterios administrativos que se impondrán para el manejo cabal y transparente de los recursos destinados a invertirse en la infraestructura turística.
- d. Crear e integrar las comisiones y subcomisiones que fueren necesarias para la consecución de sus fines, así como designar el personal de trabajo que fuere necesario.
- e. El Comité tendrá a su cargo la responsabilidad de los concursos para la adjudicación de las obras de infraestructura que serán desarrolladas conforme al Plan General de Desarrollo de Infraestructuras en Zonas Turísticas, pudiéndose auxiliar de las oficinas correspondientes del Ministerio de Obras Públicas y de INAPA.
- f. Implementar los mecanismos para dar oportunidad a todas las asociaciones de hoteles de las regiones turísticas del país, así como a las demás organizaciones del sector, a externar su opinión sobre las necesidades de infraestructura de sus respectivas áreas.
- g. Las demás que, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, permitan apoyar el cumplimiento de sus objetivos.

## I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### I.1.6 SERVICIOS

Ejecución de proyectos de infraestructuras turísticas en los polos turísticos del país.

## I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Como resultado del análisis prospectivo de los factores restrictivos y coadyuvantes al desarrollo del CEIZTUR, así como de su relevancia e impacto, fueron definidas 3 líneas Estratégicas, cuya

importancia y posibilidades de implementación serán determinantes para la proyección que tendrá el CEIZTUR durante el periodo 2021-2024.

|   |  |
|---|--|
| <p><b>MACROOBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:</b><br/>Fortalecimiento del desarrollo institucional y de la gestión estratégica orientada a resultados de calidad.</p>                                    |  |
| <p><b>Objetivo general I</b> Administración pública eficiente, transparente y Orientada a Resultados</p>  |  |
| <p><b>Línea Estratégica I</b><br/>Fortalecer el desarrollo institucional y las capacidades de ejecución a través de una gestión eficaz, eficiente, transparente de los procesos</p>                       | <p><b>Objetivo estratégico 1:</b> Desarrollar una estructura organizacional eficiente, y un modelo de gestión que garantice el ambiente propicio para la productividad y la excelencia.</p> <p><b>Objetivo estratégico 2:</b> Fortalecer la Planificación estratégica y asegurar su articulación con los planes estratégicos de desarrollo del sector turístico.</p> <p><b>Objetivo estratégico 3:</b> Optimizar y asegurar la eficacia y eficiencia en la ejecución de los planes, programas y proyectos.</p> <p><b>Objetivo estratégico 4:</b> Optimizar el nivel de cumplimiento con marco legal y normativo vigente.</p> |
| <p><b>Línea Estratégica 3.</b><br/>La sostenibilidad y la seguridad medioambiental en el Centro de las Políticas de Inversión en infraestructuras turísticas</p>  | <p><b>Objetivo estratégico 6:</b> Garantizar el respeto de las regulaciones medioambientales.</p> <p><b>Objetivo eestratégico 7:</b> Implementar políticas de seguridad en el desarrollo de infraestructuras turísticas.</p>   |
| <p><b>OBJETIVO GENERAL 5.</b><br/>Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.</p> |  |
| <p><b>Línea Estratégica 2.</b><br/>Integrar a los actores clave de las comunidades locales a la dinámica económica del desarrollo de las infraestructuras turísticas.</p>                                 | <p><b>Objetivo estratégico 5:</b> Facilitar la participación e integración de las comunidades locales a la dinámica económica generada a través de las inversiones en proyectos de infraestructura turística.</p>  |

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

EL CEIZTUR tiene definido su Marco Estratégico (misión, visión y valores) y desarrollado los principales instrumentos de organización, como son el Manual de Organización, Función, el Manual de Cargos y Mapa de Procesos. Posee un Código de Ética y un Programa social de limpieza a nivel nacional de playas y balnearios, el cual involucra a los comunitarios de las zonas donde tiene presencia dicho programa. Aplicamos las herramientas de medición del desempeño y otorgamos un bono de desempeño a los colaboradores que sobresalen en las calificaciones. Los procesos operativos y misionales son coordinados con otras organizaciones, como el Ministerio de Turismo entre otros organismos rectores .

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

Se evidencia falta de revisión de la misión, visión y valores periódicamente para adaptarlas a los cambios en el entorno, la organización no ha podido llevar a cabo las elecciones para conformación de la Comisión de Ética. Es necesario implementar la nueva propuesta de la estructura organizacional, así como un sistema integral de gestión en todos los niveles y de información que incluya el control interno y gestión de riesgo de los procesos. No hemos concluido la formulación del Plan Estratégico Institucional y necesitamos implementar herramientas de medición de la percepción de los beneficiarios de las infraestructuras ejecutadas por el CEIZTUR, así como el servicio ofrecido a los visitantes.

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

##### **2.1.1 LIDERAZGO**

Es necesario finalizar el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y dar una mayor promoción de la misión, visión y los valores. No hemos celebrado elecciones de la Comisión de Ética por factores externos propios del órgano rector ni promovido al personal el proceso de denuncia y reporte de operaciones ilícitas. No hemos presentado la propuesta de estructura organizacional al Ministerio de Administración Pública. No tenemos un programa de reconocimiento individual del desempeño, ni manual de identidad corporativa.

##### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

El CEIZTUR no involucró a todos los grupos de interés en la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional 2021-2024. No se evidencia cultura de multiplicación de los conocimientos por no tener una política. No se evidencia la socialización a todo el personal del Plan Operativo 2021 ni del monitoreo

periódico de las metas. No contamos con una página web ni oficina física de acceso a la información.

### 2.1.3 PERSONAS

Se evidencia que no tenemos políticas de inclusión de personas con discapacidad en la organización, tampoco que implementamos el ítem de Evaluación por competencias del Modelo de Evaluación de Desempeño. Aun no hemos realizado concursos. No tenemos definidas las políticas de promoción del personal. No se evidencia la impartición de capacitación sobre habilidades gerenciales a los líderes de la organización. Se requiere el fortalecimiento del desarrollo personal de competencias y creación de estaciones de trabajo para ser asignado al personal de nuevo ingreso.

### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No contamos con página web para brindar atención a la ciudadanía y cargar información pública de interés para empleados y los ciudadanos. No promovemos el uso de buzones a la ciudadanía ni a las personas de la organización. Todavía no se elaborado la Carta compromiso a la ciudadanía.

El CEIZTUR gestiona los procesos de tecnología e información a través de la Dirección de Tecnología del Ministerio de Turismo.

### 2.1.5 PROCESOS

No se han auditado los procesos del área misional. Es necesario propiciar una cultura de indicadores de medición de la eficiencia y calidad de los procesos a lo interno y externo. De ser necesario se debe aplicar prácticas de benchlearning y benchmarking para mejora continua.

Se necesita mejorar la definición de la cadena de servicios a la que la organización, clientes y colaboradores pertenecen e incentivar la innovación y acuerdos con el sector privado en el desarrollo de los proyectos.

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

### 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No hemos dispuesto los medios para evaluar la percepción de los usuarios de las infraestructuras ejecutadas por el CEIZTUR.

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se ha desarrollado planes de acción ni de mejora cuando se aplica la encuesta de clima organizacional. CEIZTUR debe desarrollar planes de carrera, fomentar la motivación y empoderamiento.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La calidad de las relaciones del CEIZTUR con algunos ciudadanos que trabajan para el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios se ha visto afectada por retrasos en los acuerdos de pagos.

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Se debe desarrollar un sistema de indicadores que nos permita valorar el uso de la tecnología,

## 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Gracias al Autodiagnóstico pudimos identificar los avances que hemos realizado en las áreas de mejora que detectamos en el Autodiagnóstico anterior, así como, puntos fuertes que se transformaron en puntos de mejoras. Cabe destacar que el haber participado en este proceso sirvió y favoreció a las nuevas autoridades y a los colaboradores involucrados a que conocieran otros criterios importantes e influyentes a lo interno y externo de la organización así también la importancia de la mejora continua asumiendo de manera responsable esta nueva meta.

En cuanto a los inconvenientes durante el desarrollo del documento estaba la comprensión de algunos ejemplos y la redundancia en las respuestas.

No todos los responsables del del autodiagnóstico tenían suficiente conocimiento de lo requerimientos y en algunas áreas no se pudieron cumplir los tiempos establecidos por la coordinadora.

## 4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.