



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022



**Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional
con base en el Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

Mayo 2022

Elaborado por: Jessica Reynoso



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Introducción

El presente documento corresponde al primer informe del plan de mejora institucional del Ministerio de Turismo para el año 2022.

El plan de mejora institucional del MITUR está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional.

Para ello se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde, a partir de los hallazgos encontrados, se priorizaron diez (10) áreas de mejora de las que a su vez este informe se presentan acciones para las mismas, constituyendo un cierre a las áreas priorizadas para el 2022.

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas y técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

Elaborado por: Jessica Reynoso



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

INDICE

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se aplican incentivos individuales a empleados que no son de carrera.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se recogen todas las variables relevantes sobre la gestión político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se incluyan aspectos de la responsabilidad social en todos los acuerdos.

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia la implementación de suficientes proyectos de infraestructura tecnológica para asegurar eficiencia en el uso de las tecnologías en toda la institución.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición percepción de la conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la reputación de la organización.

Elaborado por: Jessica Reynoso



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre el enfoque hacia cuestiones medioambientales. La gestión energética se puede mejorar la reducción de energía utilizando paneles solares.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

CRITERIO I: LIDERAZGO

Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se aplican incentivos individuales a empleados que no son de carrera.

Acción realizada: La Dirección de Recursos Humanos con el fin de reconocer y premiar los esfuerzos individuales, realizó la solicitud de fondos para el pago de los bonos individuales a aquellos empleados que tengan un desempeño, en su evaluación, superior al 85% abarcando aquellos colaboradores que no son carrera.

Evidencia I: Aprobación de la MAE



Ministerio de Turismo
RNC-401-03681-0

DRH-0158-2022
Santo Domingo de Guzmán, D.N.
18 de febrero de 2022.

Señor:
David Collado
Ministro de Turismo
Su despacho, -

Asunto:
Solicitud de aprobación de implementación de bono de reconocimiento individual.

Distinguido señor ministro:

Cortésmente, tenemos a bien solicitarle su aprobación a los fines de implementar para el año 2022, el bono por reconocimiento individual del desempeño de los colaboradores de este Ministerio que no ostentan la calidad de servidores públicos de carrera, es decir, funcionarios o servidores públicos de libre nombramiento y remoción (los de alto nivel y los de confianza); funcionarios o servidores públicos de estatuto simplificado y empleados temporales, semejante al bono de desempeño que establece la Ley 41-08 para quienes poseen la calidad de servidores de carrera administrativa, quienes reciben anualmente un bono por desempeño cuando obtienen un 85% del valor del Acuerdo por Desempeño; sin embargo en el caso de los servidores que no ostentan dicha condición, este bono les sería otorgado al obtener un mínimo de 85% del valor del Acuerdo por Desempeño anual.

Elevamos esta solicitud en ocasión a que en nuestro plan de mejora institucional CAF desde el periodo 2019 hasta el año 2021, hemos identificado la necesidad de implementar un bono por reconocimiento individual que motive y reconozca a los colaboradores que a pesar de cumplir con sus metas y objetivos anuales, que mantienen a la institución en los más altos estándares en el SISMAY y en la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), como podrá verificar en el Informe de Evaluación del mes de febrero 2022, emitido por el MAP anexo a la presente, no son beneficiados con este incentivo como sucede con los Servidores Públicos de Carrera Administrativa, quienes lo reciben anualmente.

En este sentido, hacemos de su conocimiento que la implementación de dicho bono cuenta con la anuencia del Ministerio de Administración Pública, de acuerdo con lo indicado en la comunicación No.0026737 de fecha 6 de septiembre del año 2021, la cual anexamos a la presente comunicación a los fines correspondientes.

Agradeciendo de antemano su acostumbrada colaboración,

Atentamente,

Yaneri Then Medina
Directora Interina de Recursos Humanos

Ministerio de Turismo
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Av. Cristóbal Colón, esq. Av. Genl. Gregorio Luperón, sector Mirador Sur, Santo Domingo, D. R. República Dominicana • P.O. Box 497
Tels.: 809-221-4646, 809-341-8590 • www.gub.ondominicana.gobierno.com • www.mih.turismo.gub.ondominicana.gobierno.com

República Dominicana
La tiene toda

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 2: Solicitud de aprobación de la MAE




Ministerio de Turismo
RNC-401-03681-9

DRH-0158-2022
Santo Domingo de Guzmán, D.N.
18 de febrero de 2022.

Señor:
David Collado
Ministro de Turismo
Su despacho. -

Asunto:
Solicitud de aprobación de implementación de bono de reconocimiento individual.

Distinguido señor ministro:

Cortésmente, tenemos a bien solicitarle su aprobación a los fines de implementar para el año 2022, el bono por reconocimiento individual del desempeño de los colaboradores de este Ministerio que no ostentan la calidad de servidores públicos de carrera, es decir, funcionarios o servidores públicos de libre nombramiento y remoción (los de alto nivel y los de confianza); funcionarios o servidores públicos de estatuto simplificado y empleados temporales, semejante al bono de desempeño que establece la Ley 41-08 para quienes poseen la calidad de servidores de carrera administrativa, quienes reciben anualmente un bono por desempeño cuando obtienen un 85% del valor del Acuerdo por Desempeño; sin embargo en el caso de los servidores que no ostentan dicha condición, este bono les sería otorgado al obtener un mínimo de 85% del valor del Acuerdo por Desempeño anual.

Elevamos esta solicitud en ocasión a que en nuestro plan de mejora institucional CAF desde el periodo 2019 hasta el año 2021, hemos identificado la necesidad de implementar un bono por reconocimiento individual que motive y reconozca a los colaboradores que a pesar de cumplir con sus metas y objetivos anuales, que mantienen a la institución en los más altos estándares en el SISMAP y en la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), como podrá verificar en el Informe de Evaluación del mes de febrero 2022, emitido por el MAP anexo a la presente, no son beneficiados con este incentivo como sucede con los Servidores Públicos de Carrera Administrativa, quienes lo reciben anualmente.

En este sentido, hacemos de su conocimiento que la implementación de dicho bono cuenta con la anuencia del Ministerio de Administración Pública, de acuerdo con lo indicado en la comunicación No.0026737 de fecha 6 de septiembre del año 2021, la cual anexamos a la presente comunicación a los fines correspondientes.

Agradeciendo de antemano su acostumbrada colaboración,

Atentamente,


Yaneris Then Medina
Directora Interina de Recursos Humanos



Av. Cayetano Germusán, esq. Av. Gral. Gregorio Luperón, sector Mirador Sur, Santo Domingo, D.N. República Dominicana • P.O. Box 497
Tels: 809-221-4660, 829-547-8390 • www.gobierno.gob.do • www.ministerio.gub.do


República Dominicana
Lo tiene todo

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 3: Solicitud de aprobación del MAP


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

Santo Domingo, D.N.
06 de septiembre de 2021

0026737
Señora:
Yvette Bodden Tejada
Directora de Recursos Humanos
Del Ministro de Turismo
Su Despacho.-

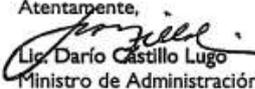
Distinguida Señora Bodden:

Después de un cordial saludo, por medio de la presente damos respuesta a la solicitud No. 0844-2021, de fecha 24 de agosto del año en curso, mediante la cual realiza consulta sobre implementación de un bono por reconocimiento individual por evaluación del desempeño de los colaboradores que no son de carrera administrativa.

En ese sentido informamos, que a partir de la emisión de la Resolución No. 041-2020 de fecha 26 de febrero del año 2020, que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública, fue establecido el Incentivo por Rendimiento Individual, el cual se otorgará a los servidores de todas las categorías de cargos de los entes y órganos que tengan implementada la metodología de Evaluación de Desempeño Laboral por Resultados y Competencias, y solo exceptúa a aquellos servidores que alcancen una evaluación de desempeño insatisfactoria, los que se encuentran disfrutando de licencias para estudios, licencias especiales, servidores en comisión de servicio y en proceso de pensión y/o jubilación. Su monto máximo será el equivalente a un (1) salario o sueldo base mensual y la puntuación mínima para ser beneficiado con este incentivo será el 85% del valor del Acuerdo de Desempeño.

Para otorgar este incentivo a las máximas autoridades de los organismos, se considerarán los resultados de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) y/o su impacto en los objetivos institucionales o del área que dirija.

Sin otro particular, y reiterando nuestra colaboración para todo lo que tenga que ver con el fortalecimiento y desarrollo institucional, le saluda con sentimientos de alta consideración y estima,

Atentamente,

Lic. Darío Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública
DCL/JP/DATR/FB/stt *EQ*



Avenida 27 de Febrero 419 El Millón II Santo Domingo República Dominicana
TELÉFONO 809 682 3288 MAP.GOB.DO

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

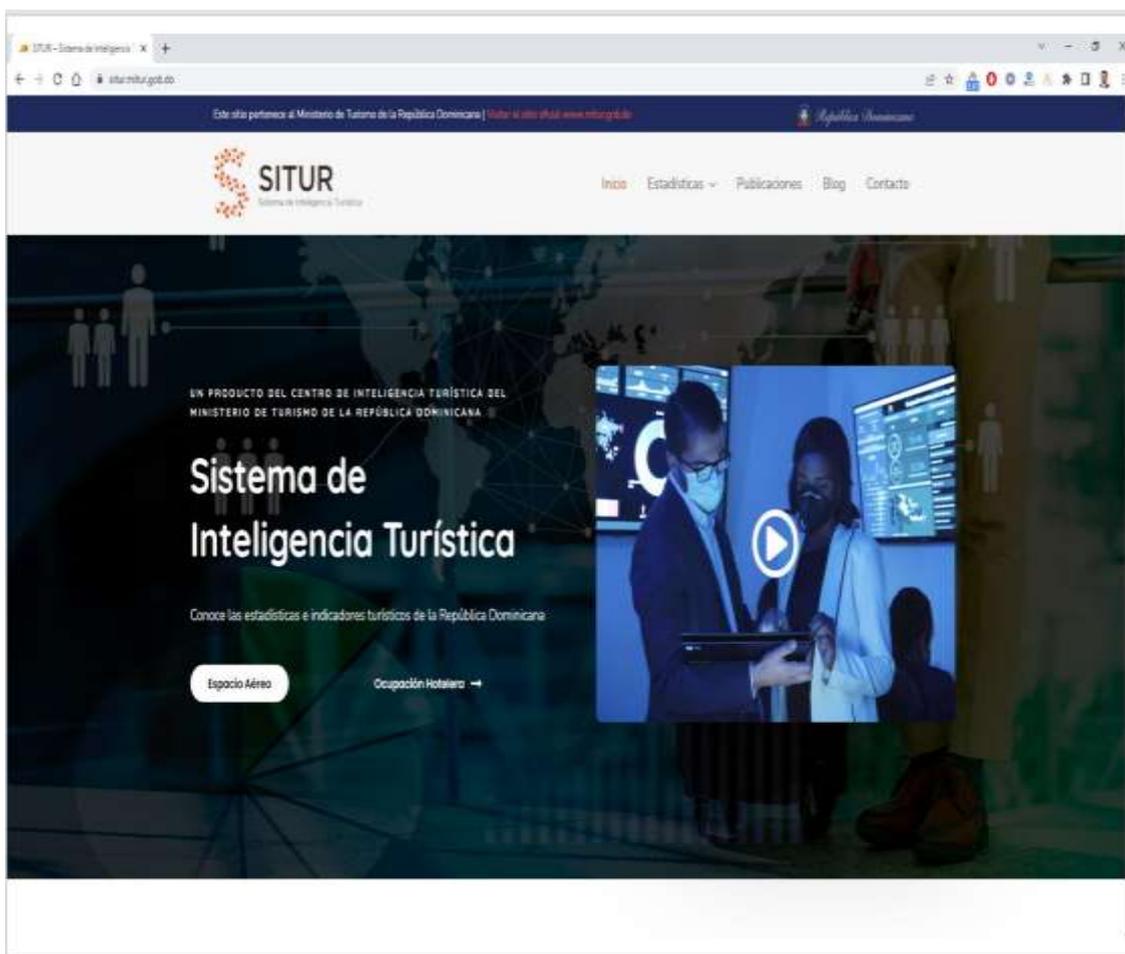
CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se recogen todas las variables relevantes sobre la gestión político- legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.

Acción realizada: Se realizó un levantamiento de información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés luego elaboró un Análisis y Diagnostico y elaboró un informe en base al análisis realizado, recopilando variables relevantes sobre la gestión.

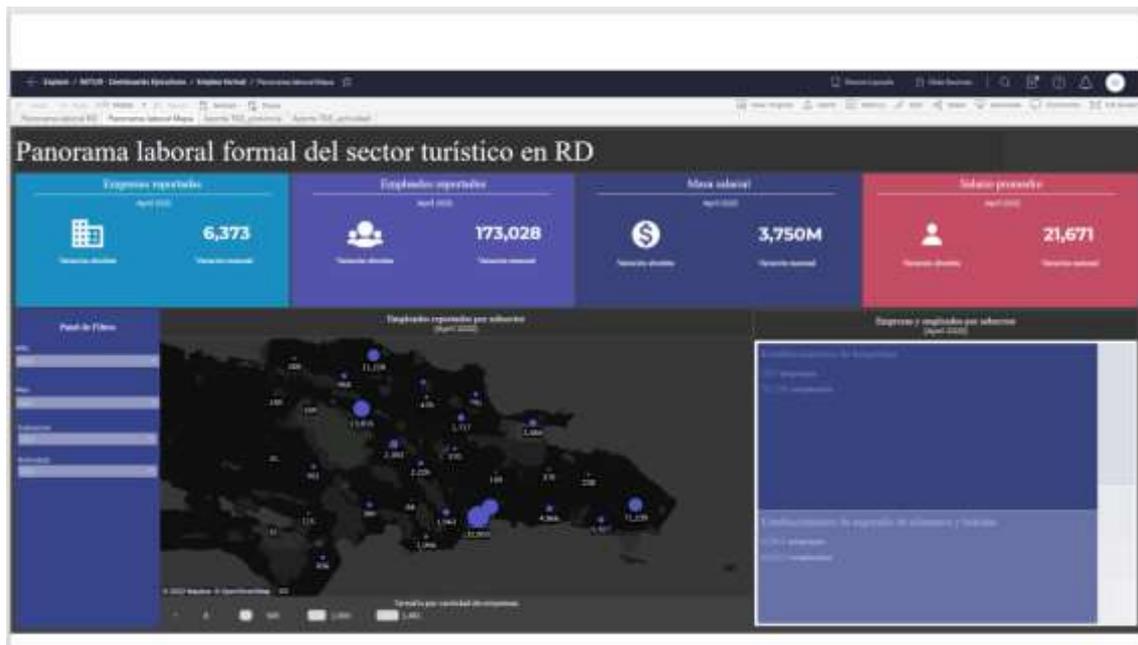
Evidencia I: Sistema de Inteligencia Turística



Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 2: Reporte del SITUR con Variables económicas político- legales, socioculturales, económicas, demográficas, etc.



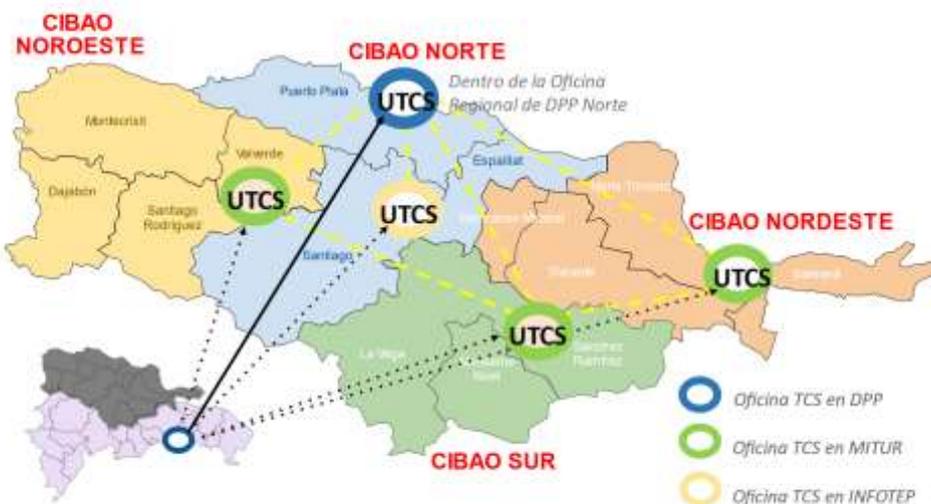
Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

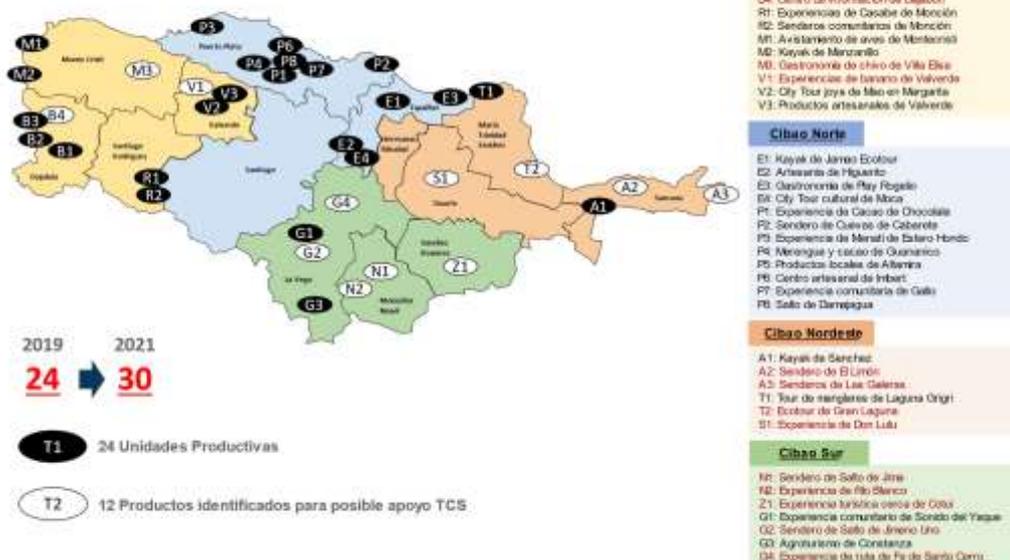
Evidencia 3: Variables socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc., recogidas en el Informe de Turismo Comunitario Sostenible.

GOBERNANZA Y COORDINACIÓN

UBICACIÓN DE LAS UNIDADES TCS EN REGIÓN NORTE

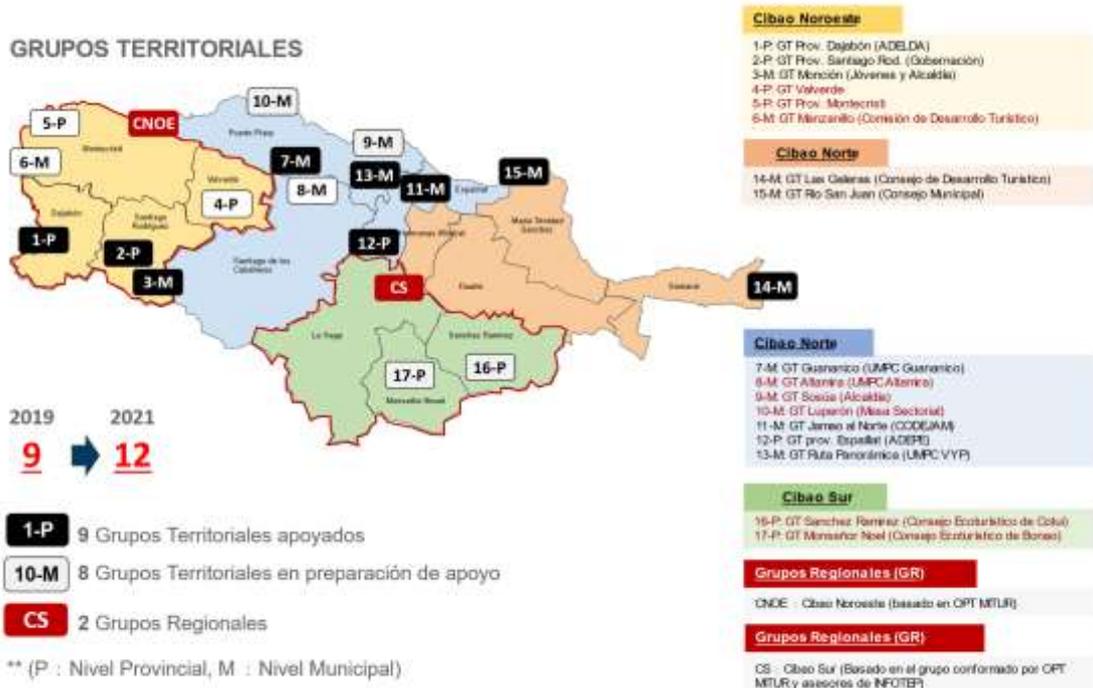


PRODUCTOS Y NEGOCIOS COMUNITARIOS



Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022



CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se incluyan aspectos de la responsabilidad social en todos los acuerdos.

Acción realizada: Con el objetivo gestionar acuerdos de colaboración que incluyan diferentes aspectos de la responsabilidad social identificamos posibles alianzas que incluyan aspectos de responsabilidad social y se procedió a la formalización de al menos una de esas alianzas que incluyen diferentes aspectos de la responsabilidad social.

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia I: Portada de acuerdo de la OMT



Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 2: Carta de Solicitud de Integración del MITUR al acuerdo OMT



Ministerio de Turismo
RNC-401-03681-9

DESP-EXT-0311-21
18 de octubre, 2021

Excelentísimo Señor
Zurab Pololikashvili
Secretario General Organización Mundial del Turismo (OMT)
Su Despacho. -

Su Excelencia Sr. Pololikashvili:

Luego de extenderle un atento saludo, tengo a bien escribirle en relación con el proyecto para la República Dominicana que lleva por título *“Asistencia técnica para la recuperación del turismo en la República Dominicana después de la COVID-19”* y que se ha de llevar a cabo entre mayo y diciembre de 2021, en estrecha colaboración con la Agencia de Cooperación Internacional de Japón y el Ministerio de Turismo de la República Dominicana.

Como Ministro de Turismo de la República Dominicana, quisiera expresar mi firme apoyo al mencionado proyecto, conforme a las condiciones estipuladas en el acuerdo de colaboración entre la Organización Mundial del Turismo y IC NET, en representación de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón, para llevar a cabo un proyecto de asistencia técnica para la recuperación del turismo en la República Dominicana después de la COVID-19, que se adjunta a la presente carta. En adelante, y para garantizar que se ejecute con éxito, por la presente confirmo que el Gobierno de la República Dominicana respalda y garantiza la aplicación del marco jurídico de este proyecto, concretamente:

- El artículo 32 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, que estipula lo siguiente: “La Organización gozará en los territorios de sus Estados Miembros, de los privilegios e inmunidades requeridos para el ejercicio de sus funciones. Dichos privilegios e inmunidades podrán ser definidos por acuerdos concluidos por la Organización”, así como la resolución 662(XXI) de la Asamblea General de la OMT, adoptada en su vigésima primera reunión.
- La Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de los Organismos Especializados, que fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas

Av. Cayetano Germosén, esq. Av. Gral. Gregorio Luperón, sector Mirador Sur, Santo Domingo, D. N. República Dominicana • P.O. Box 497
Tels.: 809-221-4660, 829-547-8390 • www.gob.dominicanarepublic.com • www.mitur.gob.do



Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022



Ministerio de Turismo

RNC-401-03681-9

el 12 de noviembre de 1947 y adoptada en virtud de la resolución 489(XVI) de la Asamblea General de la OMT en su decimosexta reunión. En 2008 se añadió el Anexo XVIII sobre la Organización Mundial del Turismo, aprobado por la Asamblea General de la OMT en su decimoséptima reunión [resolución 545(XVII)].

El Gobierno, teniendo en cuenta los requisitos obligatorios que exige el Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas (UNDSS), tomará las medidas necesarias para garantizar la seguridad del personal, los expertos y los contratistas de la OMT que participen en misiones en el terreno en la República Dominicana relacionadas con el proyecto y tiene un deber de cuidado durante todo su desarrollo. El país anfitrión ofrecerá protección para garantizar el buen funcionamiento del proyecto en una atmósfera de seguridad y tranquilidad, libre de cualquier contratiempo en ese sentido.

Además, el Gobierno informará a la OMT de todas las medidas y restricciones que afecten a los viajes al país antes del comienzo de los viajes y mantendrá a la OMT al corriente de cualquier cambio en esas medidas. Cuando sea necesario, el país anfitrión facilitará el acceso a asistencia sanitaria, incluida la evacuación por razones médicas, el alojamiento en instalaciones habilitadas antes de la partida cuando lo requieran las autoridades nacionales y la repatriación.

Para concluir, quisiera darle de nuevo las gracias por su apoyo y activa participación. Estoy convencido del éxito de este proyecto, que será sin duda beneficioso para la República Dominicana.

Con sentimientos de alta consideración y estima, le saluda,

Atentamente,

David Collado
Ministro

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

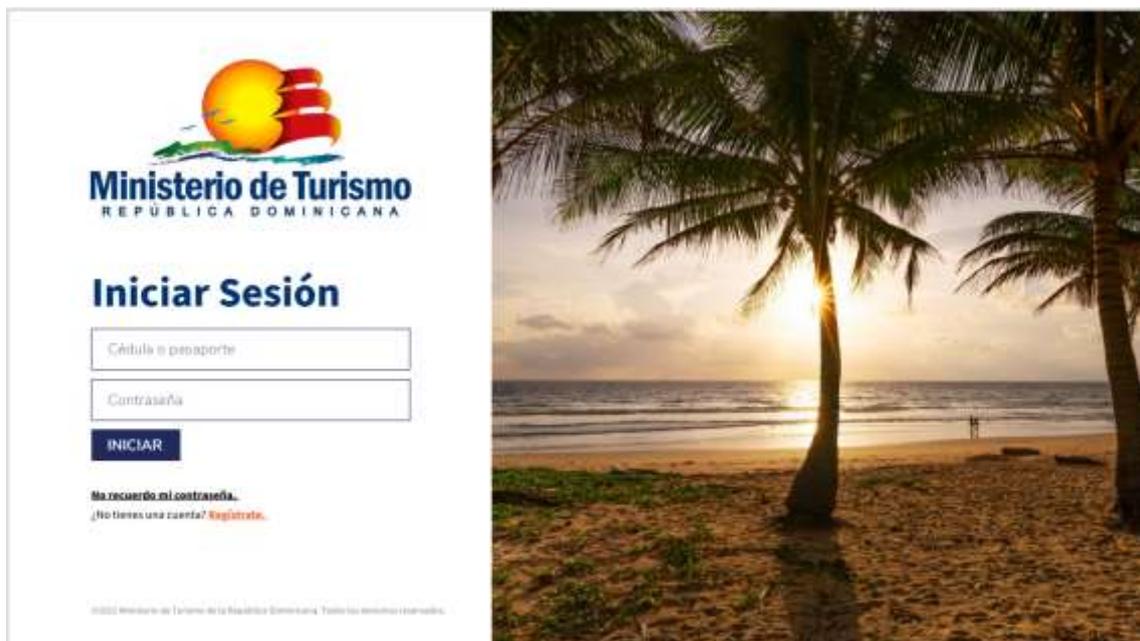
Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia la implementación de suficientes proyectos de infraestructura tecnológica para asegurar eficiencia en el uso de las tecnologías en toda la institución.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se incluyan aspectos de la responsabilidad social en todos los acuerdos.

Acción realizada: La Dirección de Tecnología Identificó procesos que pudieran ser sistematizados, solicitó la adquisición de la infraestructura tecnológica requerida para la sistematización de los procesos identificados y se puso en marcha pilotos, desarrollando proyectos de infraestructura tecnológica que contribuyan a la mejora de los servicios prestados por el MITUR.

Evidencia I: Pagina de acceso al portal de servicios en línea



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 2: Ejemplo de solicitud de un servicio en línea



The screenshot shows a web page for requesting a 'no objection of land' (Solicitud de no objeción de suelo). The page layout includes a header with the Ministry of Tourism logo and navigation links (Inicio, Servicio, Contacto, Mi perfil). The main content area is divided into several sections:

- OTROS SERVICIOS:** A list of other services such as 'Agencia de viajes y tour operador', 'Agencia de viajes, reservas y paquetes', and 'Agencia de viajes, reservas y tour operador local/dominicano'.
- Información general:** A section with placeholder text and a 'Costo del servicio' of 'Gratis!'. Below it, a 'Requisitos' section lists 'Cedula de Identidad' and 'Realizar Pago (en línea o presencial)'. A prominent 'INICIAR SOLICITUD' button is located here.
- Preguntas Frecuentes:** A section with placeholder text and five expandable question boxes:
 - ¿PARA QUE SIRVE LA CLASIFICACIÓN DEFINITIVA?
 - ¿QUÉ DOCUMENTOS SON REQUERIDOS?
 - ¿EN CUANTO TIEMPO SE PROCESA MI SOLICITUD?
 - ¿CUÁLES SON LAS FORMAS DE PAGO?
 - ¿CÓMO PUEDO REALIZAR UNA RECLAMACIÓN?
- Footer:** The Ministry of Tourism logo and contact information for the República Dominicana, including the website URL and a copyright notice for 2022.

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 3: Contrato firma digital



UNIDAD DE REGISTRO DE LA
OFICINA GUBERNAMENTAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICADO DIGITAL Certificado de Empleado Público en formato Software

PARTES:

i. AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN (CA): OGTIC

La entidad OFICINA GUBERNAMENTAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE REPÚBLICA DOMINICANA (en adelante OGTIC) es una Autoridad de Certificación debidamente autorizada por INDOTEL mediante Resolución N.º 024-18 de fecha 6 de junio del 2018, para emitir Certificados en relación con las Firmas Digitales de personas naturales o jurídicas, entre otros servicios, conforme a la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y su Reglamento de aplicación.

ii. AUTORIDAD DE REGISTRO (RA): OGTIC

La OGTIC se ha constituido como Autoridad de Registro conforme a las disposiciones legales y reglamentarias establecidas en República Dominicana, de forma que está habilitada para, entre otras cosas, verificar los datos de identidad del SUSCRIPTOR y gestionar y hacer entrega del certificado de firma digital solicitado por éste.

DATOS DE OGTIC - RA	
Nombre: OGTIC	
Dirección: Av. 27 de febrero, #419 casi Esq. Núñez de Cáceres. Ens. Quisqueya.	
Localidad: Santo Domingo. Provincia: Distrito Nacional. País: República Dominicana	
Correo electrónico: firmadigital@ogtic.gob.do	Teléfono: +1809-286-1009

iii. SUSCRIPTOR.

Persona física o jurídica a cuyo nombre se solicita un certificado digital que lo habilitará para identificarse, realizar trámites y contraer compromisos mediante su firma digital, según los términos previstos en este contrato y el alcance establecido en las políticas de certificación específicas de la OGTIC - RA¹

DATOS DEL SUSCRIPTOR	
Tipo de Documento: Cédula/Pasaporte	Número: [REDACTED]
Nombre: [REDACTED]	
Dirección: [REDACTED]	
Teléfono: [REDACTED]	

OBJETO:

La emisión a favor del SUSCRIPTOR de un Certificado digital del tipo que figura en el encabezamiento de este Contrato y la utilización por parte del SUSCRIPTOR del Servicio de Certificación Digital, de conformidad con los términos previstos en este Contrato y en las correspondientes Políticas de Certificación de la OGTIC-RA.

https://ca.ogtic.gob.do/politicas/optic_pc_emp_sw.pdf



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 4: Contratación para la adquisición de software para la tramitación de los servicios en línea



ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA UNIDAD CENTRAL DE TRAMITES
TURISTICOS

**Ministerio de Turismo de la República Dominicana
(MITUR)**

**PROYECTO ADQUISICIÓN DE SOFTWARE PARA LA
UNIDAD CENTRAL DE TRAMITES TURISTICOS (MITUR)**

Proceso
MITUR-CCC-CP-2021-0002

Entregable 1: Plan y Cronograma de Trabajo

FIRMA CONSULTORA
INNOVIX, SRL

Santo Domingo, República Dominicana

Av. Winston Churchill, esq. Lope de Vega, Torre Acropolis, Piso 8.
info@innovix.com.do 809-731-8115
RNC 1-31-06015-3

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición percepción de la conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.

Acción realizada: Con el objetivo de medir la percepción ciudadana sobre el impacto del funcionamiento del MITUR sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes, la División de Gestión de la Calidad diseñó la Encuesta de Percepción Ciudadana vinculada a aspectos de responsabilidad social, procedió a la aplicación de dicha encuesta, elaboró un informe de la encuesta aplicada y difundió los resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.

Evidencia I: Resultados de la medición

Percepción Ciudadana sobre aspecto de la responsabilidad social del MITUR

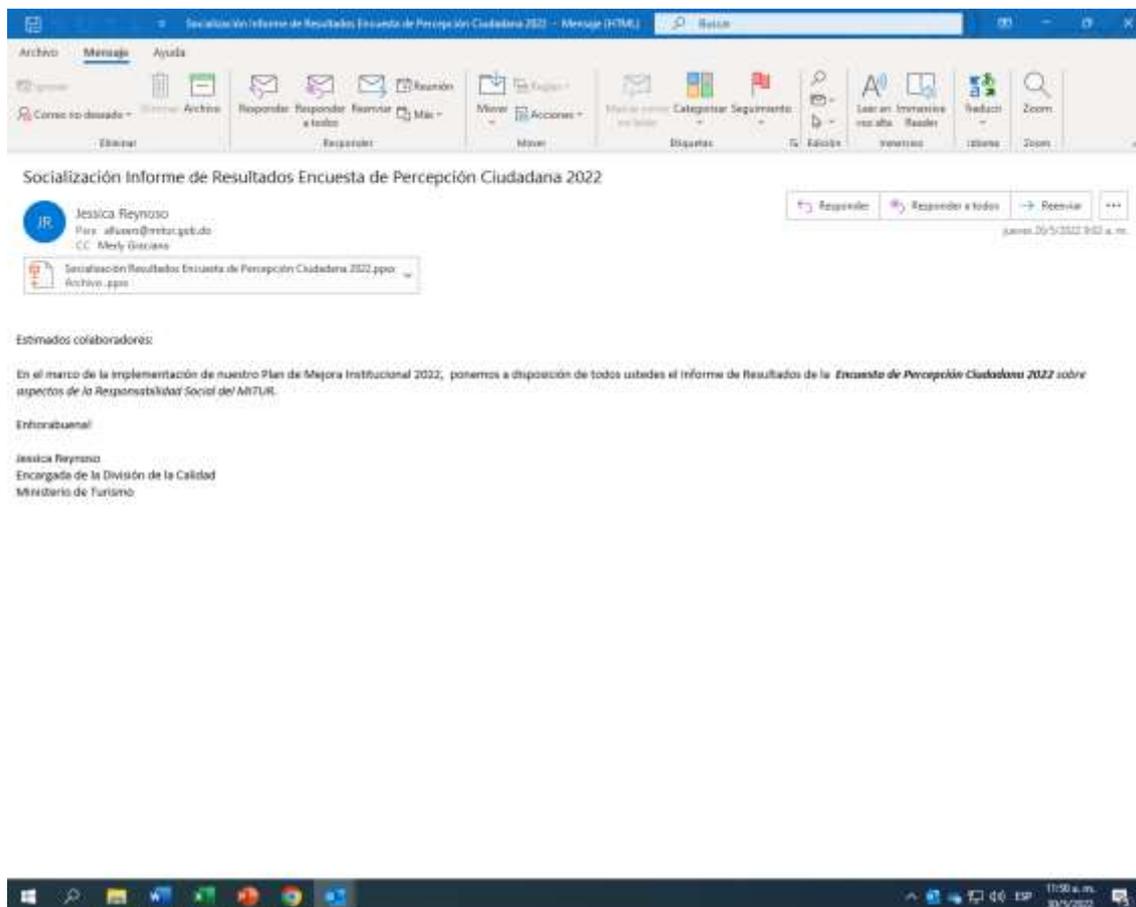
En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted ...



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia 2: Socialización de resultados



Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la reputación de la organización.

Acción realizada: Con el objetivo de medir la percepción ciudadana sobre la reputación del MITUR., La División de Gestión de la Calidad diseñó la Encuesta de Percepción Ciudadana vinculada a aspectos de responsabilidad social, procedió a la aplicación de dicha encuesta, elaboró un informe de la encuesta aplicada y difundió los resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.

Elaborado por: Jessica Reynoso

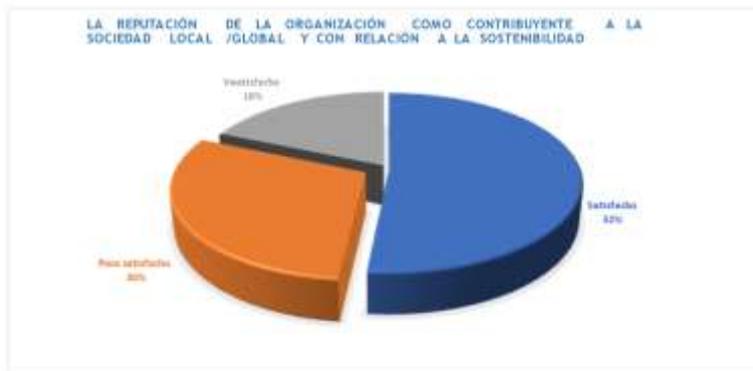
1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia I: Resultados de la medición

Percepción Ciudadana sobre aspecto de la responsabilidad social del MITUR

En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted ...



Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana del impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

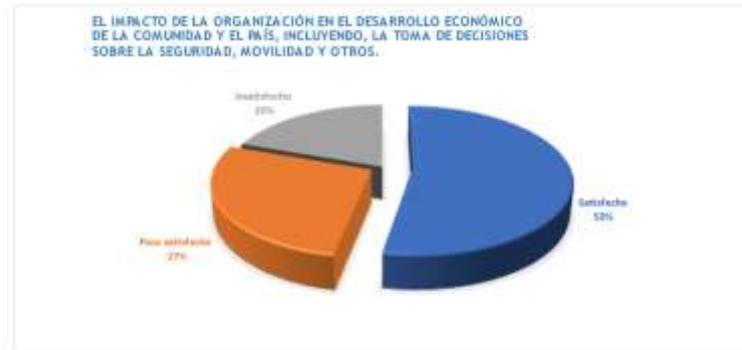
Acción realizada: Con el objetivo de Medir la percepción ciudadana sobre el impacto económico del MITUR en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, la División de Gestión de la Calidad diseñó la Encuesta de Percepción Ciudadana vinculada a aspectos de responsabilidad social, procedió a la aplicación de dicha encuesta, elaboró un informe de la encuesta aplicada y difundió los resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia I: Resultados de la medición

Percepción Ciudadana sobre aspecto de la responsabilidad social del MITUR

En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.
¿Cómo valora usted ...



Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre el enfoque hacia cuestiones medioambientales. La gestión energética se puede mejorar la reducción de energía utilizando paneles solares.

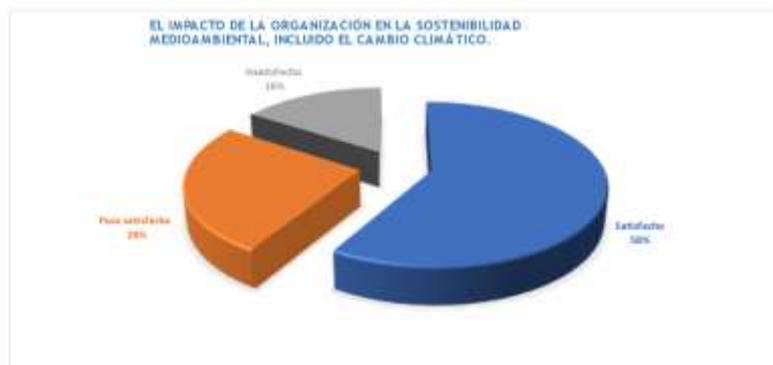
Acción realizada: Con el objetivo de medir la percepción ciudadana sobre el enfoque del MITUR hacia cuestiones medioambientales, la División de Gestión de la Calidad diseñó la Encuesta de Percepción Ciudadana vinculada a aspectos de responsabilidad social, procedió a la aplicación de dicha encuesta, elaboró un informe de la encuesta aplicada y difundió los resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia I: Resultados de la medición

Percepción Ciudadana sobre aspecto de la responsabilidad social del MITUR

En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.
¿Cómo valora usted ...



Hallazgo según el autodiagnóstico: No evidencia medición de la percepción ciudadana sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

Acción realizada: Con el objetivo de medir la percepción ciudadana sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético, la División de Gestión de la Calidad diseñó la Encuesta de Percepción Ciudadana vinculada a aspectos de responsabilidad social, procedió a la aplicación de dicha encuesta, elaboró un informe de la encuesta aplicada y difundió los resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

Evidencia I: Resultados de la medición

Percepción Ciudadana sobre aspecto de la responsabilidad social del MITUR

En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.
¿Cómo valora usted ...?



Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de la percepción ciudadana sobre de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada.

Acción realizada: Con el objetivo de medir la percepción ciudadana sobre de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada., la División de Gestión de la Calidad diseñó la Encuesta de Percepción Ciudadana vinculada a aspectos de responsabilidad social, procedió a la aplicación de dicha encuesta, elaboró un informe de la encuesta aplicada y difundió los resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

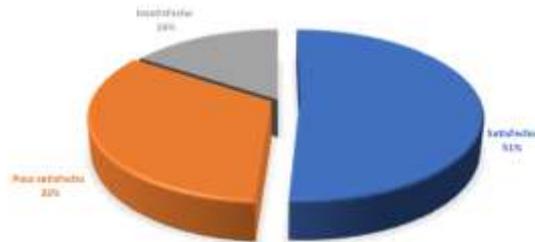
Evidencia I: Resultados de la medición

Percepción Ciudadana sobre aspecto de la responsabilidad social del MITUR

En una escala de 1 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted ...

ACCIONES ESPECÍFICAS DIRIGIDAS A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESVENTAJA O CON NECESIDADES ESPECIALES



1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Responsable del Plan: Comité de Calidad Fecha: 22/3/2022
 Revisa: División de Calidad Fecha: _____
 Aprueba: MAP Fecha: _____

TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)	COMENTARIOS
		0%	25%	50%	75%	100%		
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%.	Recursos Humanos					100%		
1. Realizar levantamiento de información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés.	Dirección de Planificación y Proyectos Turísticos					100%		
2. Realizar Análisis y Diagnostico del Territorio.						100%		
3. Elaborar informe en base al análisis realizado.						100%		
1. Identificar procesos que puedan ser sistematizados.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones					100%		
2. Solicitar la adquisición de la infraestructura tecnológica requerida para la sistematización de los procesos identificados.						100%		
3. Poner en marcha pilotos.						100%		

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

I. Diseñar Encuesta de Satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social en la encuesta de percepción a implementar.					100%		
2. Aplicar encuesta.					100%		
3. Elaborar informe encuesta aplicada.					100%		
4. Difundir resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.					100%		
I. Diseñar Encuesta de Satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social en la encuesta de percepción a implementar.					100%		
2. Aplicar encuesta.					100%		
3. Elaborar informe encuesta aplicada.					100%		
4. Difundir resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.					100%		
I. Diseñar Encuesta de Satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social en la encuesta de percepción a implementar.					100%		
2. Aplicar encuesta.					100%		
3. Elaborar informe encuesta aplicada.					100%		
4. Difundir resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.					100%		
I. Diseñar Encuesta de Satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social en la encuesta de percepción a implementar.					100%		
2. Aplicar encuesta.					100%		

División de
Gestión de la
Calidad

Elaborado por: Jessica Reynoso

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2022

3. Elaborar informe encuesta aplicada.					100%		
4. Difundir resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.					100%		
1. Diseñar Encuesta de Satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social en la encuesta de percepción a implementar.					100%		
2. Aplicar encuesta.					100%		
3. Elaborar informe encuesta aplicada.					100%		
4. Difundir resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.					100%		
1. Diseñar Encuesta de Satisfacción agregando aspectos de responsabilidad social en la encuesta de percepción a implementar.					100%		
2. Aplicar encuesta.					100%		
3. Elaborar informe encuesta aplicada.					100%		
4. Difundir resultados de la encuesta con el personal y los grupos de interés.					100%		

Elaborado por: Jessica Reynoso