

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**COMITE EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS EN ZONAS TURISTICAS\_**

**FECHA:**

**MAYO 2023\_**

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO I: LIDERAZGO.**

**Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Tenemos definido la misión, visión y valores. El CEIZTUR antes de la ejecución de sus proyectos estudia y analiza la sostenibilidad de los mismos a la luz de la Estrategia Nacional de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.  <b>Evidencias:</b>                      Plan Estratégico institucional 2019-2022, Manual de Organización y Función.                      Proyectos formulados y ejecutados cuentan con estudios de sostenibilidad validación por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores definidos están alineados a la misión y visión.  <b>Evidencias:</b>                      Plan Estratégico institucional 2019-2022, Manual de Organización y Función.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Nuestra misión, visión y valores se adaptan al decreto que crea el CEIZTUR 336-05, a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.  <b>Evidencias:</b>                      El departamento de Planificación y Desarrollo formula los proyectos a ejecutar bajo la metodología General para la Formulación y</p>	

	<p>Evaluación de Proyectos de Inversión Pública y considerando la actualización de las Normas Técnicas bajo el nuevo concepto y el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) de la República Dominicana, estas formulaciones se remiten al MEPyD. La misión y visión del CEIZTUR, así como los proyectos seleccionados para ser ejecutados se encuentran alineados al Decreto 336-05 y sus modificaciones el cual crea al CEIZTUR. Los proyectos se formulan alineándolos a los objetivos del eje 3 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>En la inducción se comunica la misión, visión y valores. Los objetivos estratégicos se socializan con las áreas cada año a través de la formulación del Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de la misión, visión y valores en las inducciones al personal de nuevo ingreso.</li> <li>- Comunicación firmada por la máxima autoridad dirigida a todos los colaboradores con el marco institucional.</li> <li>- Carnet de empleados contiene el marco institucional al dorso.</li> </ul> <p>Letrero en la recepción del CEITUR tiene misión, visión y valores, ubicado estratégicamente en la sala de espera de los visitantes y cercano al sistema de ponche, de tal forma que tanto los visitantes y colaboradores puedan mirarlo.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo</p>	<p>Se aplican todas las disposiciones y resoluciones de los órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

<p>(por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Comunicaciones, resoluciones del MAP, Contraloría General de la República, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, entre otros.</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Contamos con un procedimiento para denunciar situaciones ilícitas y con un buzón de quejas y sugerencias. Estamos iniciando el proceso de conformación y elección de la Comisión de Ética e Integridad del CEIZTUR.</p> <p><b>Evidencias:</b> Elaborado el Código Ética del CEIZTUR. Entrega de ejemplar del Código/Manual de Ética a los colaboradores de nuevo ingreso Procedimiento uso buzón de sugerencias Correo electrónico con información sobre colocación y uso del buzón. Conformado el comité electoral y comité técnico para participar en el proceso de elección de la Comisión de ética de la organización.</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>		<p>No hemos implementado acciones dirigidas para reforzar la confianza mutua, la lealtad y respeto entre encargados y empleados de la organización</p>

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Hemos realizado actualizaciones a la estructura organizacional, introduciendo nuevos cargos de acuerdo con el crecimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resolución de estructura organizacional. Aprobada la creación del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y Sección de supervisión de obras.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Cada área elabora acuerdos de desempeño vinculados al plan operativo anual. En estos acuerdos se colocan metas cuantificables.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdo de desempeño enviados al MAP Indicadores dentro del plan operativo anual 2023</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Desarrollamos y mantenemos optimas calificaciones en los sistemas de indicadores de gestión establecidos desde presidencia y otros órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Siscompras, SISMAP.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se gestiona el sistema de control interno evaluado por la Contraloría General en el cual se diseñan procedimientos y políticas relacionadas al control para el fortalecimiento de algunos componentes en organización. Actualmente el sistema de control interno será más extenso y abarcará otros procesos como el financiero y administrativo. la elaboración de los planes operativos anuales se consideran los supuestos de éxito de cada producto establecido en el POA. Estos supuestos</p>	<p>No se implementa evaluación de gestión de riesgos</p>

	<p>se usan como herramienta para identificar los riesgos inherentes a cada producto. Tenemos sistema interno de evaluación de los planes operativos trimestralmente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Indicador de Normas Básicas de Control Interno Plan Operativo Anual 2023. Informe de avances trimestrales de los planes operativos.</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el 2023 la organización ingreso al Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas el cual tiene como objetivo institucionalizar la prevención de riesgos de incumplimiento en los procesos de contrataciones públicas, potenciar los estándares de transparencia e integridad y estimular la cultura juridicidad en el uso de los fondos públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Información difundida sobre la presentación de la Oficial de Cumplimiento, Plan de trabajo del programa de cumplimiento regulatorio. Difusión de informaciones internas sobre el programa a todos los colaboradores.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se mantiene una comunicación interna a través de circulares, grupos de WhatsApp y correo institucional. Se realizan reuniones sociales con los grupos de interesados de cada proyecto</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de mesas de trabajo con grupos de interesados. Minutas de reuniones internas entre encargados departamentales y equipos de trabajo. Constancias de recepción de comunicaciones internas.</p>	<p>No incluimos las redes sociales como medio de comunicación externa.</p>



<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>En la organización se suele fomentar el trabajo en equipo para la gestión de los proyectos. Se realizan mesas de trabajo, reuniones interdepartamentales. Se cumple el flujo de los procesos estratégicos y misionales. Se ha aumentado la cantidad de recursos humanos para llevar a cabo la carga laboral y eficientizar los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Operativos de trabajos  Comunicaciones  Reuniones intercambio de trabajo</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se mantiene una comunicación externa mediante correos electrónicos y vía telefónica.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Cantidad de colaboradores que usan el correo electrónico institucional.  Informaciones al personal emitida mediante correo electrónico institucional.</p>	<p>No usamos las redes sociales como medio de comunicación.</p>
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se realiza anualmente la autoevaluación de todos los colaboradores basado en sus acuerdos de desempeño. Se tiene por cultura que los encargados realicen reuniones con su personal para comunicar temas relativos a trabajo. Se comunican a los involucrados de un proceso cuando se ejecutan cambios en el flujo de los procesos para mejora de la gestión.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Formulario de evaluaciones de los colaboradores  Minutas de reuniones entre encargados y equipo de trabajo.  Difusión de comunicaciones relativas a cambios en procesos como solicitudes de viáticos, helpdesk del departamento de tecnología, tramites de la oficina de recursos humanos.</p>	

<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Los líderes de la organización comunican los cambios y expectativas sobre los resultados esperados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones internas, correos, minutas de reunión.</p>	
--	--	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Algunos líderes de la organización predicán con el ejemplo, actuando en consonancia con valores y reglas de la organización. Por ejemplo, respeto, puntualidad, participación, responsabilidad, etc. Las autoridades del CEIZTUR se involucran de manera activa en los procesos y resolución de conflictos. Se mantiene la cultura de que se escuchen las sugerencias de los colaboradores a favor del crecimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzón de sugerencias, minutas de reuniones, resultados de encuesta de clima laboral.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Las autoridades del CEIZTUR se involucran de manera activa en los procesos y resolución de conflictos. Contamos con un Manual de Ética, el cual se da a conocer a todos en las inducciones. Se mantiene la cultura de que se escuchen las sugerencias de los colaboradores a favor del crecimiento de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzón de sugerencias, minutas de reuniones. Encuestas de clima laboral 2021 y 2023</p>	<p>No se están revisando periódicamente los buzones de sugerencias.</p>

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se comunican a los empleados los temas que se consideran claves. <b>Evidencias:</b> Comunicaciones, correos.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>A cada colaborador se le identifican y comunican sus metas en los acuerdos de desempeño anualmente. Cada colaborador es consciente de sus tareas y metas, así como el tiempo de ejecución de las mismas. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño elaborados en los años 2022 y 2023</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>A cada colaborador se le identifican y comunican sus metas en los acuerdos de desempeño anualmente. Cada colaborador es consciente de sus tareas y metas, así como el tiempo de ejecución de las mismas. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de Desempeño 2022 y 2023</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Anualmente se remite a los encargados de áreas junto a los acuerdos de desempeño el Formulario de Detención de necesidades de capacitación y adiestramiento. <b>Evidencias:</b> Formulario de detención de necesidades, Plan de Capacitación Anual 2023</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se premian los esfuerzos individuales con un bono por desempeño individual a aquellos colaboradores y funcionarios que alcanzan una puntuación de un 85% en la evasión de los acuerdos de desempeño individuales. <b>Evidencias:</b> Felicitaciones de los líderes de la organización a equipos de trabajo en operativos especiales. Nómina entrega de bonos a las personas con desempeño igual o mayor a 85.</p>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	En los levantamientos sociales y técnicos que se realizan antes de la ejecución de los proyectos se incluyen las necesidades de los grupos de interesados. <b>Evidencias:</b> Convocatorios a los grupos de interesados, Levantamiento social de los proyectos realizados por técnicos del CEIZTUR con el acompañamiento de los interesados en la ejecución del proyecto. Correos, minutas de reunión con los grupos de interesados.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se realizan reuniones y encuentros con autoridades políticas relacionadas a los proyectos de inversión público. <b>Evidencias:</b> Levantamiento social de los proyectos. Correos, minutas de reunión con los grupos de interesados.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Se aplican las políticas públicas de los órganos rectores. <b>Evidencias:</b>	

	<p>Convocatorias a talleres para conocimiento de indicadores de gestión.</p> <p>Reuniones del equipo de encargados con la máxima autoridad.</p> <p>Comunicaciones, correo.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El CEIZTUR cumple con las resoluciones, decretos y políticas emitidas por los órganos rectores, tales como, resoluciones del MAP, de la Contraloría General de la República, Dirección General de Ética e Integridad, Dirección de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Comunicaciones internas, correos, políticas, procedimientos.</p> <p>Resultados de la implementación de las políticas públicas.</p>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>El CEIZTUR se ocupa de socializar sus proyectos con diferentes grupos de interesados, antes y después de la ejecución de los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Reuniones sostenidas con la junta de vecinos de la Zona Colonia, Asociaciones en Playa Sosua, alcalde.</p>	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>El CEIZTUR se ocupa de socializar sus proyectos con diferentes grupos de interesados, antes y después de la ejecución de los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Reuniones sostenidas con la junta de vecinos de la Zona Colonia, Asociaciones en Playa Sosua, alcalde.</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>Se difunde información mediante correo electrónico relacionadas a riesgos reputacional, transparencia, soborno, en atención al programa de Cumplimiento Regulatorio y creación de</p>	

	<p>conciencia público en los colaboradores del CEIZTUR.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acciones del Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas.</p> <p>Comunicaciones internas</p>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	<p>En la formulación de los planes operativos de identifican supuestos claves de éxito, aquellas condiciones que se deben cumplir para el logro de los objetivos de gestión y estratégicos anualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Plan Operativo Anual 2022 y 2023</p>	No incluimos los proyectos a ejecutar en el Plan Operativo Anual 2023
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	<p>Se realizan levantamientos sociales en la fase inicial de los proyectos donde se escuchan las necesidades de los involucrados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Levantamiento social de los proyectos.</p> <p>Correos, minutas de reunión con los grupos de interesados.</p>	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se aplican las políticas públicas que emiten los órganos rectores concernientes a turismo. La máxima autoridad ejecutiva del CEIZTUR junto a su equipo participan de mesas de trabajo con el ministro del Ministerio de Turismo para analizar informaciones relevantes y considerar la planificación de los proyectos a ejecutar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, minutas de reuniones, Informes.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>		<p>No se ha completado el análisis interno de la organización. No se administran ni se valoran los riesgos.</p>

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se elaboran los POA en base a los misión y visión del CEIZTUR y los objetivos y líneas de acción de las Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual 2023</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Antes de la formulación de los proyectos y durante su ejecución se involucran a los grupos de interesados de cada proyecto.</p>	

	<b>Evidencias:</b> reuniones con las comunidades, autoridades locales, organismos estatales.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se cumplen con los aspectos políticos relacionados en la contratación de servicios en los procesos administrativos. Contamos con un programa a nivel nacional de recogida de basura en las principales playas y balnearios. <b>Evidencias:</b> Indicadores de gestión (SISCOMPRA), Imágenes de brigadas durante las jornadas de limpieza de playas, contratos de trabajo de los brigadistas del Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios.	No implementamos planes de gestión ambiental interno
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La organización elabora cada año su plan operativo, el presupuesto, el plan de compras y contrataciones. <b>Evidencias:</b> Presupuesto 2023, POA, PACC 2023.	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	La organización elabora cada año su plan operativo, el presupuesto, el plan de compras y contrataciones. <b>Evidencias:</b> Presupuesto, POA, PACC 2023	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se elaboran los planes operativos anuales por área; cada producto o meta a entregar está acompañada de indicadores que permitan medir el desempeño trimestralmente. Alineado a los pois también se evalúa el desempeño individual de cada persona de la organización a través de los	



	<p>acuerdos de desempeño. Se evalúan a final de año los acuerdos de desempeño individualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planes operativos anual de cada área.  Informes de avance trimestral de los planes operativos  Acuerdos de desempeño evaluados.  Evaluación de los acuerdos de desempeño</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los planes operativos se difunden a los encargados de departamento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Plan Operativo Anual remitido vía correo institucional a los encargados departamentales.</p>	<p>No existe evidencia de que los encargados de los departamentos difundan y socialicen sus planes operativos a sus equipos y grupos de interesados. No se carga el Plan Operativo Anual al portal de transparencia para acceso a la población.</p>
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Cuatrimestralmente el departamento de Planificación y Desarrollo solicita a las áreas un informe de avance de las metas propuestas</p> <p><b>Evidencias:</b>  Correos, comunicaciones, informes de avance trimestral.</p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se identifican oportunidades de mejora en las evaluaciones de resultados de los planes operativos trimestralmente, en los autodiagnósticos anualmente y en los resultados de la aplicación de la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planes de mejora de la calidad  Informes de implementación de las mejoras autodiagnósticos anualmente.</p>	

	<p>Evaluación de los acuerdos de desempeño anualmente.</p> <p>Plan de acción de la encuesta de clima laboral</p> <p>Informe de resultados de los planes operativos trimestralmente.</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La organización desarrolla los planes de capacitación anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan de capacitación 2023</p> <p>Certificados de participación de los empleados en capacitaciones establecidas en el Plan de Capacitación.</p>	<p>No se crean espacios para la formación relacionada a las funciones de los empleados de diferentes niveles, benchlearning o laboratorios de conocimiento.</p>
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los directivos de la organización participan en reuniones con el ministro de turismo y otras autoridades para la presentación y discusión de resultados, valoraciones de proyectos y propuestas y prioridades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Presentaciones de resultados anuales y comparativos</p> <p>Convocatorias</p> <p>Reuniones con equipo de trabajo para comunicar prioridades a trabajar.</p>	.
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>		<p>No existe una cultura de promoción de ideas creativas por parte del personal para la mejora continua.</p>
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución prepara anualmente su presupuesto anual, así como planes operativo y plan de compras y contrataciones. Trimestralmente se preparan informes de los resultados alcanzados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	Presupuestos, PACC, POA, Informes de ejecución presupuestaria elaborados. Estaremos implementando un indicador de control interno para medir la alineación de POA, PACC y Presupuesto anual.	
--	---	--

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Las necesidades de personal son detectadas por medio del análisis de detección de necesidades remitido al Departamento de Recursos Humanos y de un análisis de la Estructura Organizativa, partiendo de la Estrategia de la Organización. <b>Evidencias:</b> Planificación de recursos humanos enviada al MAP. Remisión de necesidades de personal (oficio) Estructura Organizativa actualizada aprobada por el MAP. Solicitudes de personal para cubrir necesidades Personal contratado	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Desarrollamos e implementamos políticas de Recursos humanos que respondan a las buenas prácticas en reclutamiento, promoción. <b>Evidencias:</b> Procedimiento de reclutamiento y selección elaborado y aprobado. Procedimiento de promoción interna, matriz de suplencias.	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	Desarrollamos e implementamos una política de recursos humanos contenida en la planificación de recursos humanos, la que contiene, permisos	

<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>especiales, licencia de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes, día del cumpleaños. <b>Evidencias:</b> Se otorgan las licencias, permisos y permisos para estudios conforme a la ley de función pública.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Gestionamos el proceso de selección con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad, contando con un personal de diferentes religiones, genero, orientación sexual, entre otros. <b>Evidencia:</b> Los formularios para reclutar y seleccionar el personal no considera factores como relacionados a orientación sexual, raza, religión, etc.</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Basado en los resultados de las Evaluaciones del Desempeño, entregamos el Bono de Desempeño a todos los servidores de y entregamos un incentivo a todo el personal, basado en el logro de los objetivos de la organización (POA). <b>Evidencias:</b> Bono por desempeño Incentivo por logro de objetivo.</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Contamos con la nómina segmentada por género y todos los grupos por los que se puedan filtrar la o medir la nómina. <b>Evidencias:</b> Nóminas segmentadas por sexo.</p>	<p>No tenemos unidad de genero como apoyo a la gestión de los recursos humanos de la organización.</p>

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>Identificamos las capacidades de los servidores por medio de las Evaluaciones del Desempeño. Apoyamos la expansión de conocimientos y habilidades de sus servidores mediante formularios de Detección de Necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Formularios de Detección de Necesidades.                      Plan de Capacitación 2023                      Registros de Asistencia.                      Fotos.                      Evaluaciones del Desempeño</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Realizamos un Plan Anual de Capacitación el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Formularios de Detección de Necesidades.                      Plan de Capacitación 2023.                      Registros de Asistencia.                      Fotos.</p>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Realizamos un plan anual de capacitación el cual lo desarrollamos partiendo de las necesidades detectadas en el diagnóstico anual incluyendo a todo el personal ya sea con tiempo parcial o trabajadores utilizando las herramientas tecnológicas de estos tiempos.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Formularios de Detección de Necesidades.                      Evidencias de asistencias/participaciones varias.</p>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo	<p>Estamos continuamente coordinando Cursos, Talleres, Charlas, Diplomados de Compras y contrataciones y tenemos dentro del programa de</p>	

de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	capacitación de 2022 un diplomado de Supervisión de obras, así como también taller de liderazgo. <b>Evidencias:</b> Registro de Participantes. Convocatorias. Certificados de Participación	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Acompañamos a los servidores con la inducción a la Función Pública, la Inducción a la Institución e inducción al puesto. <b>Evidencias:</b> Manual de la Inducción. Registro de participantes	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Apoyamos en todo el proceso a los servidores participantes de los concursos externos. A los servidores que estudian en diferentes Centros Educativos se le da la facilidad de horario. Con relación a la movilidad interna apoyamos a los servidores y han sido promovidos en distintas ocasiones. <b>Evidencias:</b> Designaciones. Nómina de servidores.	No contamos con una política que promueva la movilidad interna
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Realizamos formaciones por medios electrónicos. En el primer cuatrimestre del año se han ofrecido cursos de Excel, charlas virtuales de la ley de función pública, talleres de evaluación del desempeño, entre otros. <b>Evidencias:</b> Listados de asistencia Invitación a los talleres	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Contamos con un plan de formación institucional que contempla conflictos de interés y ética. En adición todos los colaboradores de la institución firman el formulario sobre declaración sobre conflictos de interés.	

	<b>Evidencias:</b> Plan de Capacitación Anual Formulario conflicto de interés	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	En la política de capacitación se contempla la evaluación de la efectividad de la capacitación aplicable posterior a la capacitación. <b>Evidencias:</b> Formulario de evaluación de la capacitación.	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Fomentamos el trabajo en equipo para el fortalecimiento institucional con la creación de Comités y Comisiones de trabajo (Comité de Calidad para la Calidad de los Servicios y Productos, Comité de Ética). Se ha creado el programa tomémonos un café diseñado para crear un espacio para que los colaboradores puedan expresarse <b>Evidencias:</b> Minutas del Programa tomémonos un café. Algunos encargados programan reuniones con los equipos de trabajo para tratar temas específicos.	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	En la institución contamos con buzones de sugerencias, administrados por la comisión de ética y de recursos humanos. <b>Evidencias:</b> Buzones de sugerencia instalados, Minutas de reuniones que realizan los encargados con los equipos de trabajo. Procedimiento de apertura de buzones.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,		No contamos con la conformación de la Asociación de Servidores Públicos

objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.		
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Elaboramos una planificación estratégica con la participación de todos los Directivos y Encargados de las diferentes Áreas organizativas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Planificación Estratégica  Acuerdos de desempeño elaborados  Acuerdos de desempeño evaluados.  Fotos, videos.  Convocatoria.</p>	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>Se aplicó una Encuesta de Clima organizacional a todos los servidores en el año 2021, los resultados fueron socializados y el plan de mejora se encuentra en ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Solicitud de asesoría y acompañamiento aplicación encuesta de Clima Organizacional.  Carta Remisión de Informe Clima Organizacional CEIZTUR.  Remisión Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional CEIZTUR.  Informe recibido del MAP.  Evidencias cargadas en el Portal de SISMAP.</p>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Los servidores de este CEIZTUR tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus Superiores, por medio del Buzón de quejas y sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Comunicaciones y Correos.  Buzones debidamente instalados, en la institución.  Comité de apertura de buzones creado.</p>	



7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).

	<p>El CEIZTUR da cumplimiento al Reglamento 523-09 de la Ley 41-08 de función pública. Se dan las facilidades a los padres que deben llevar a sus hijos al médico y a terapias especiales, se les brinda facilidad en el horario a los servidores para que concluyan su formación académica. Les facilitamos el Almuerzo sin ningún costo y los colaboradores pueden utilizar el servicio de Transporte del MITUR de ida y retorno a sus hogares sin costo alguno.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Comunicaciones.  Programas de bienestar y balance vida-familia.  Relación de Beneficiarios  Registro de Asistencia  Las Rutas de Transporte.  Contrato Supliador de Alimentos  Formularios de Permisos.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución aparta parqueos para personas con discapacidades motoras y/o embarazadas</p> <p><b>Evidencias:</b>  Parqueos  ascensores</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y</p>	<p>Se crearon los, programas de bienestar y balance vida-familia, para proporcionar beneficios no monetarios y que tengan un impacto en la vida personal, a modo de apoyo a los colaboradores de acuerdo con sus necesidades.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	<b>Evidencias:</b> Comunicaciones. Programas Actividades de responsabilidad social Relación de Beneficiarios. Fotos	
---	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

##### **Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>Las autoridades del CEIZTUR desde la fase inicial de los proyectos identifica y convoca encuentros con la sociedad civil y otros organismos públicos para establecer relaciones sostenibles y conocer de sus expectativas.</p> <p><b>Evidencias:</b>            Reuniones entre los involucrados de realizar el levantamiento de los proyectos y supervisión con la máxima autoridad.            Convocatoria del CEIZTUR a los grupos de interesados.            Levantamientos sociales de los proyectos            Fotografías de los encuentros sostenidos entre la organización y los diferentes grupos de interesados de los proyectos.            Acuerdos oficiales</p>	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial	El CEIZTUR realiza diferentes obras de infraestructuras, dentro de estas, se ayuda a los	

<p>de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>vendedores locales en diferentes platas y zonas turísticas del país. Además, contamos con un programa de limpieza de playas y balnearios, en donde los comunitarios donde se encuentran las playas y balnearios realizan la limpieza de las mismas en jornadas de medio tiempo durante un periodo de tres meses con recursos facilitados por el CEIZTUR. Además, se ejecutan las obras de infraestructuras que han sido estipuladas en los acuerdos entre el Ministerio de Turismo con otras organizaciones</p> <p><b>Evidencias:</b>  Certificaciones del programa nacional de limpieza de playas  Nominas del programa nacional de limpieza de playas.  Fotos, Informes de los supervisores de playas  Acuerdos entre el Ministerio de Turismo para ser ejecutados por el CEIZTUR para mayor seguridad en los destinos turísticos</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En los acuerdos celebrados hemos definido el rol y las responsabilidades de cada socio, incluyendo los controles, evaluaciones y revisiones; monitoreo de resultados e impactos de las alianzas.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Matriz de Acuerdos</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Desde la presidencia y el Ministerio de Turismo se creó el comité público- privado para la recuperación del sector en los destinos turísticos del país.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Observatorio de Buenas Prácticas en los procesos de licitación de las obras a ser desarrolladas por el CEIZTUR</p>	

5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	El CEIZTUR se encuentra dentro del Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas (PCRCP), a través del cual se procura establecer procesos para potencia estándares de transparencia e integridad en las contrataciones de la organización. Todos los procesos de contrataciones públicas se realizan sobre la base de la Ley 340-06. <b>Evidencias:</b> Pliego de condiciones Convocatorias a licitación pública nacional	
---	---	--

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Elaboramos el manual de políticas comunicacional, el cual contiene políticas y responsabilidades sobre la comunicación interna y externa. La máxima autoridad designó un vocero a lo interno y externo. Se cargan informaciones relevantes para la ciudadanía al portal de transparencia. <b>Evidencias:</b> Designación de vocero de la organización Manual de políticas de comunicación aprobado por la máxima autoridad Portal de transparencia en la página web, ver nominas, presupuestos, relación de gastos e ingresos.	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La organización realizó un programa de veedurías para prácticas profesionales con estudiantes de termino de universidades seleccionadas, los cuales participaron en las veedurías realizadas por la organización. <b>Evidencias:</b> Programa de veedurías y practicas profesiones aprobado por la máxima autoridad</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>		<p>No disponemos de herramientas para recoger datos sobre la opinión de ciudadanos y clientes</p>
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>CEIZTUR mantiene relaciones constantes con los diversos grupos de interesados, desde los ciudadanos de las comunidades en los polos turísticos hasta las autoridades. <b>Evidencias:</b> Fotos, minutas, acuerdos, reuniones.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera es alineada con los objetivos estratégicos de la organización que van de la mano con el POA. CEIZTUR se encuentra en proceso de implementar un sistema de control interno el cual contempla entro de sus componentes</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>procurar la alineación de los planes operativos y el presupuesto anual.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Presupuesto anual elaborado  Plan Operativo Anual  Inducción al sistema de índice de control interno que contempla un indicador para medir la alineación de POA, Presupuesto y el PACC</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Mediante el presupuesto asignado para el periodo son realizadas las asignaciones necesarias estrategias enfocadas a los objetivos. Se realiza el proceso de compras y contrataciones públicas aplicando los estándares de la ley de compras y contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Informes de cotizaciones  Presupuesto 2023  Plan Operativo Anual 2023  Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</p>	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>De manera periódica se publica en la página web del CEIZTUR el presupuesto anual 2023, así como la ejecución presupuestaria, relaciones de gastos e ingresos, nomina.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Página web del CEIZTUR con informaciones abiertas tal como presupuestos anuales, nominas, relaciones de ingresos y egresos, plan anual de compras y contrataciones.</p>	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>Mediante el reporte ejecución de ingresos y gastos validamos la eficiencia de los recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Página web del CEIZTUR con documentos cargados sobre ejecución de presupuestos.</p>	

<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se mantiene en actualización constantemente el presupuesto plurianual, así como los presupuestos por proyectos. <b>Evidencias:</b> Presupuesto plurianual cargado al SIGEF Presupuesto por proyectos Asignación de códigos SNIP a proyectos del 2023.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Mediante segregación de funciones asignamos roles que a su vez son monitoreados según el orden jerárquico dentro de la unidad. <b>Evidencias:</b> Manual de Cargos y Manual de Organización y Funciones</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Desde el departamento de tecnología de la información se proporciona un sistema para salvaguarda diariamente y almacenar las informaciones en la nube. <b>Evidencias:</b> One drive instalado en cada ordenador.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Nos encontramos en proceso de colocar un responsable de acceso a la información para gestionar y atender las solicitudes de información a la ciudadanía por las vías establecidas. Actualmente área que genere información pública es responsable de validar y procesar los datos que se colocan en el portal web.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  Página web: <a href="http://www.ceiztur.gob.do">www.ceiztur.gob.do</a>  Correos remitidos por los encargados departamentales al área de tecnología de la información para ser colocadas en el portal de transparencia.</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Desde el departamento de recursos humanos se gestionan capacitaciones en línea para aumentar el conocimiento de las personas de la organización y potenciar las habilidades digitales</p> <p><b>Evidencias:</b>  Cursos de Excel básico y avanzado  Dirección de Proyectos  Planificación estratégica  Inducción a la administración pública  Redacción de Informes Técnicos</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Se establecen relaciones con el INAP para adquirir capacitaciones relacionadas a la administración pública, con el MEPyD y MOPC para intercambio de ideas sobre formulación de proyectos</p> <p><b>Evidencias:</b>  Solicitudes de capacitaciones.  Convocatorias a las capacitaciones.  Lista de asistencia a las capacitaciones.  Certificados de participación en las capacitaciones, minutas de reuniones en el MEPyD y en MOPC</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Contamos con un Manual Comunicacional aprobado y refrendado el cual establece los criterios de difusión de la información institucional conforme la clasificación de la información y los niveles de responsabilidad de los colaboradores que la manejen.</p> <p><b>Evidencia:</b>  Manual Comunicacional</p>	



<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Garantizamos el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevante de forma sistemática y accesible para los usuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Página Web institucional  Grupos de WhatsApp  Los colaboradores cuentan con correo institucional  Mural informativo</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Aseguramos el acceso a la información a todos los ciudadanos y clientes internos interesados, a través de sistemas con datos abiertos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Página Web  SISCOMPRAS  SISMAP</p>	<p>Aun no disponemos oficina de acceso a la información</p>
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>		<p>No se gestiona el conocimiento clave de los empleados que dejan la institución.</p>

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de tecnología se lleva a cabo en función de los objetivos de la dirección ejecutiva y al Plan Operativo Anual.</p> <p><b>Evidencias:</b>  POA de TI 2023</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No existen evidencias de análisis de rentabilidad</p>

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Identificamos y usamos nuevas tecnologías relevantes para la organización. A través de la gestión de contraseñas, algunos sistemas de automatización de procesos, la gestión del desarrollo de aplicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sistema de registro de vacaciones Formulario de acuerdos de desempeño</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Utilizamos la tecnología para colaborar y participar en trabajos donde interactúan varios departamentos.</p> <p><b>Evidencias:</b> One drive instalado en las computadoras Sharepoint</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Aplicamos las tic para mejorar los servicios internos, tal como, digitalización de formularios, cronogramas de trabajo, fichas técnicas de los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de vacaciones Acuerdos de desempeño Mesa de ayuda</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>CEIZTUR cuenta con sistemas de información en la nube para la protección efectiva de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b> One Drive instalado en cada ordenador.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No tenemos indicadores del impacto socioeconómico y ambiental de la organización relacionados a la gestión de residuos de cartuchos.</p>

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>El CEIZTUR cuenta con oficinas en el 3er nivel del Edificio de Pro Dominicana, Av. 27 de Febrero esq. Av. Gregorio Luperón frente a la Plaza de la Bandera, Santo Domingo, lo que facilita el acceso a los usuarios y colaboradores de este, ya que, se encuentra entre 2 de las más importantes vías de acceso de la ciudad de Santo Domingo. La Dirección Ejecutiva está realizando los aprestos correspondientes para mejorar el espacio y las instalaciones dentro del espacio ocupado y disponibles en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Pro Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Compra de UPS Central                      Restauración de las oficinas con problemas de filtración                      Autobuses del Ministerio de Turismo para transportar a empleados.                      almacén suministros de oficina</p>	Aun no se ha instalado el UPS central para proteger el funcionamiento de los equipos tecnológicos ante fallas eléctricas
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Tenemos a disposición de ascensor y rampas, parqueo para visitas y extintores de fuego, área de comedor, salón de reuniones:</p> <p><b>Evidencias:</b>                      Fotos, extintores. Comedor, rampas, ascensores instalados en la planta física del CEIZTUR.</p>	No tenemos parqueos para empleados y no todos los empleados cuentan con espacios de trabajo adecuados, ni equipos de computadora adecuadas.
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p>El CEIZTUR aplica políticas internas para salvaguardar los vehículos. Además, se encuentra registrando los mobiliarios que culminaron su vida útil en el SIAB.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	Política y procedimiento de uso y mantenimiento de vehículos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No aplica
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Algunos colaboradores utilizan los transportes del Ministerio de Turismo que pasan por la Av. 27 de Febrero. Se realiza la compra de vehículos y para cumplir con la demanda de viajes de supervisión de proyectos y levantamientos. <b>Evidencias:</b> Asignaciones de vehículos Compra de vehículos	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).		No tenemos acceso a parqueos para empleados, no se evalúan las necesidades de accesibilidad física de los empleados

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	Se identifican los procesos claves del departamento de ingeniería, área misional del CEIZTUR. Contamos con un mapa de procesos y documentación de procedimientos <b>Evidencias:</b> Manual de procesos misionales del CEIZTUR Mapa de procesos	No han sido auditados los procesos del área misional

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Alimentamos los sistemas de gestión establecidos por los órganos rectores como la Contraloría General de la República, Ministerio de la Presidencia, Dirección General de Contabilidad, Ministerio de Administración Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> NOBACI SISCOMPRAS METAS PRESIDENCIALES SISMAP</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se agregaron los factores críticos de éxito (supuestos) en los objetivos de los POAS. Elaboramos una metodología de administración de riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual formulado con factores críticos de éxito. Metodología Valoración de Riesgos</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Estamos realizando el levantamiento de los procesos. Esto incluye la identificación de los responsables.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos elaborados y aprobados por la Máximo Autoridad Ejecutiva</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se propusieron mejoras en algunos procedimientos como el de los del pago a los trabajadores del Programa Nacional de Limpieza de Playas, Departamento Administrativo y Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Nuevas versiones de los procedimientos elaborados en años anteriores.</p>	<p>No se han realizado auditorias y mejoras de procesos.</p>

<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se ha realizado mejoras a procesos administrativos y estratégicos en alineación a las políticas públicas y principios de transparencia.  <b>Evidencias:</b>  Cambios en los procesos de formulación de los proyectos a ejecutar.  Diseño e implementación de procesos de contratación de veedores en los procesos de compras y contrataciones el CEIZTUR.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Elaboramos acuerdos de desempeño a todas las personas de la organización, estos fueron diseñados con indicadores de medición de los resultados. Los acuerdos han sido desarrollados en alineación al Plan Operativo Anual 2023.  <b>Evidencias:</b>  Acuerdos de desempeño 2023  Plan Operativo anual 2023</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Desde el departamento de Tecnología del CEIZTUR y del Ministerio de Turismo se brinda protección a los datos en informaciones de los equipos tecnológicos, a través de back up y sistemas en la nube.  <b>Evidencias:</b>  One drive  Back up periódicamente</p>	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se realizan levantamientos sociales en la formulación de los proyectos que se ejecutaran. Durante estos procesos si se requiere se llevan a cabo reuniones con juntas de vecinos, vendedores, autoridades, gobernadores, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Expectativas de los grupos de interesados en el informe de levantamiento social que se realiza antes de la ejecución de cada proyecto. Convocatorias realizadas a los grupos de interesados Fotos de reuniones con grupos focales.</p>	<p>.</p>
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>CEIZTUR procura que sus proyectos sean sostenibles en el tiempo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Términos de referencia de los proyectos ejecutados Análisis de sostenibilidad de los proyectos.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>CEIZTUR cumple con los indicadores de género en el sistema de compras y contrataciones públicas. Mantenemos equipos de trabajo mixto, donde participan sin distinción de sexo ni edad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Charlas dirigidas a temas relacionados con la mujer. Fotos de actividades con mujeres Charlas dirigidas a los hombres, colaboradores de la organización. Nómina del CEIZTUR.</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados,</p>	<p>CEIZTUR trabaja para mantener actualizada las informaciones de acceso a la ciudadanía a través de su página web. En esta se cargan, los informes mensuales de ingresos y egresos. nóminas, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	www.ceiztur.gob.do Remisión vía correo electrónico de informaciones para ser colocadas en el portal de transparencia	
---	---	--

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	La organización coordina sus procesos con los del Ministerio de Turismo, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para solicitudes proyectos y aprobaciones una vez están formulados. <b>Evidencias:</b> Remisión, revisión, aprobación de proyectos formulados al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. Asignación de Código SNIP por parte del MEPyD a los proyectos del CEIZTUR una vez sean validados.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No desarrolla sistemas con otros socios para el intercambio de datos
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se realizan reuniones con grupos de la sociedad civil para conocer y escuchar las necesidades y aportar a la solución. CEIZTUR coordina con diferentes organizaciones dependiendo el tipo de proyecto a ejecutar. Se crean grupos de trabajo para aporte de ideas con el departamento de proyectos del Ministerio de Turismo <b>Evidencias:</b> Convocatorias a encuentros, correos compartidos, especificaciones técnicas.	



	Intercambio de correos entre el CEIZTUR y el departamento de proyectos del Ministerio de Turismo.	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se incorporan incentivos por la creación de los procesos interorganizacionales.
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	CEIZTUR mantiene comunicación para el intercambio de información y ejecución de sus proyectos con otros órganos como INAPA, Ministerio de Turismo, ayuntamientos, etc. <b>Evidencias:</b> Especificaciones de proyectos hidráulicos con el INAPA Diseños de sistemas sanitarios.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Para desarrollar los proyectos turísticos, CEIZTUR coordina con diferentes niveles, por ejemplo, alcaldes, asociaciones, iglesia, juntas de vecino. <b>Evidencias:</b> Minutas, correos, mesas de trabajo, acuerdos.	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No medimos la percepción de los ciudadanos , ya que no interactuamos directamente con ellos..
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No hemos aplicado encuestas de percepción del trato del personal que interactúa con los clientes directos (contratistas)
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Valoramos la opinión y percepción de los ciudadanos en los proyectos. <b>Evidencias:</b> Reuniones con asociación de vendedores artesanales. Minutas de reuniones con juntas de vecinos	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).		
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.		No hemos aplicado encuestas de percepción del trato del personal que interactúa con los clientes directos (contratistas)

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Las contrataciones realizadas por CEIZTUR para el desarrollo del plan de obras se realizan bajo los	

	estándares, leyes y normas de la Ley de Compras y Contrataciones Públicas. <b>Evidencias:</b> Informes de peritos Procesos de obras adjudicadas	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Las instalaciones físicas de CEIZTUR ofrecen facilidades para personas con discapacidad es, por ejemplo, rampas, ascensores, parqueos para personas embarazadas y/o con discapacidad. <b>Evidencias:</b> Ascensores Parqueos para personas con discapacidad o embarazadas	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	El área de fiscalización de obras del departamento de ingeniería realiza a cada proyecto en fase de cierre y entrega el proceso de fiscalización, verificando estándares técnicos y de calidad. <b>Evidencias:</b> Informes de calidad.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	No se aplica	
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación
6) Agilidad de la organización.		No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación
7) Digitalización en la organización.		

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

## I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).		No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la capacidad de la organización para la innovación

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los canales de comunicación de la organización son vía telefónica, fax y mediante el responsable de acceso a la información. Disponemos de una red social (Instagram) no oficial.</p> <p><b>Evidencias:</b> Instagram del CEIZTUR, número telefónico, registro de casos recibidos mediante el responsable de Acceso a la Información.</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Cargamos reportes financieros y la nómina en la página web del CEIZTUR.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de ejecución financiera mensual, presupuesto institucional, nomina cargados en la página web.</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se encuentra disponible para acceso al público informes mensuales de ingresos y egresos y el presupuesto anual.</p>	No cargamos en el portal de transparencias los informes de los resultados del Plan Operativo Anual.

	<b>Evidencias:</b> Presupuesto Informes financieros	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.		
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).		No hemos publicado en la página web del CEIZTUR los horarios de atención al ciudadano.
6) Tiempo de espera.		
7) Tiempo para prestar el servicio.	No aplica para el CEIZTUR ya que no brindamos servicios	
8) Costo de los servicios.	No vendemos servicios	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	No aplica para el CEIZTUR	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se involucra a las asociaciones de vendedores, juntas de vecino y grupos de interesados cuando se interviene una zona para la ejecución de los proyectos. <b>Evidencias:</b> Convocatorias con las autoridades provinciales y/o juntas de vecino, asociaciones de vendedores, artesanos, etc. dependiendo el proyecto a socializar y su intervención.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).		No tenemos mediciones de sugerencias recibidas e implementadas

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Los clientes directos con los que interactúa el CEIZTUR son los participantes en la ejecución de los proyectos. La comunicación con este grupo es a través de oficios, reuniones y correos electrónicos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones Correos electrónicos Minutas de reuniones</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>CEIZTUR no discrimina personal en relación a género y diversidad cultural y social al momento de realizar contrataciones. Además, en cumplimiento a los indicadores de SISCOMPRAS se contratan los servicios de micro o mediana empresa y de mujeres contratistas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Cantidad de personal contratado con capacidades motoras reducidas Puntuación en sub indicadores de SISCOMPRAS</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El CEIZTUR se ocupa de asistir y organizar a mesas de trabajo donde participen los grupos de interesados en los proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones con alcaldes, contratista, junta de vecinos y autoridades locales de las comunidades donde se desarrollan proyectos.</p>	

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información</p>		<p>CEIZTUR no interactúa directamente con los ciudadanos.</p>

continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.		
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		No se encuentra actualizado el portal de transparencia los resultados de los indicadores de transparencia.

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En el CEIZTUR cuenta con los buzones de sugerencias internos, así como Encuesta de clima, encontrando la percepción sobre estos puntos es que, en su mayoría, los servidores públicos perciben un ambiente laboral ético y entienden que la institución muestra una buena imagen para la sociedad. <b>Evidencias:</b> Informe de Resultados de Clima organizacional 2021.	No contamos con los resultados arrojados por la encuesta de clima 2023 relacionados a la percepción de los empleados sobre la imagen y el rendimiento general de la organización
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En los talleres de inducción se recalca la parte de la misión, visión y valores, los carnets de todos los colaboradores lo tienen impreso en la parte de atrás. En las reuniones de trabajo se involucra y se da participación a los colaboradores para el aporte de ideas en la toma de decisiones. Los supervisores nos proporcionan las informaciones necesarias para tomar decisiones en el desempeño de nuestro trabajo y el	

	<p>cumplimiento de las metas. Los servidores se sienten identificados con la Misión, Visión y Valores de la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de resultados de Clima Organizacional. Afiches de la Misión, Visión y Valores de la Institución.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>En el CEIZTUR estamos constantemente trabajando en un Plan de Mejora, que ha incorporado reuniones entre equipos, actividades de integración y capacitación, se imparten charlas, cursos, talleres, diplomados para los servidores, donde están abiertas las sugerencias y comentarios para la mejora de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones. Reuniones y Conversatorios. Relación de Participantes. Fotos y Reporte en la Red. Informe de Resultado de Clima Organizacional.</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>A los servidores de CEIZTUT se le imparte Charlas sobre el Código de Ética y de Conducta, donde fomentamos los valores éticos de la institución, con lo cual les da oportunidad a los servidores de emitir sus opiniones y desacuerdos sobre actos de corrupción o fuera de las normativas del Manual de Ética. Cada colaborador que ingresa debe firmar acuerdos de confidencialidad y de conflicto de intereses.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe del Clima Organizacional. Encuesta de la Comisión de Ética. Relación de Participantes. Afiches. Folletos.</p>	



	Acuerdos firmados	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>Uno de los medios de retroalimentación del desempeño de los colaboradores es a través de la evaluación de los acuerdos cada seis meses o anualmente. En esta evaluación se acostumbra a que antes de remitir al departamento de recursos humanos la evaluación final, los líderes se reúnen con su equipo y tratan las metas a mejorar. Cada dos años la organización implementa una encuesta de clima laboral que le permite al equipo directivo recibir información sobre la percepción sobre la organización de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de clima organizacional. Minutas de reuniones laborales Evaluaciones de desempeño</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Hemos realizado operativos de limpieza de playas y balnearios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias. Circulares. Informes. Fotos</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No tenemos actualizado la percepción sobre la apertura del CEIZTUR a realizar mejoras y cambios
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>En el CEIZTUR se mide el impacto de la digitalización en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de la encuesta de clima organizacional 2021</p>	No tenemos los resultados arrojados por la encuesta de clima 2023 sobre la percepción de los colaboradores en el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.		No tenemos mediciones sobre la agilidad de la organización

## 2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Tenemos el Plan Operativo Anual 2023 y la Evaluación de Desempeño 2022 <b>Evidencias:</b> POA 2023 y Acuerdos de desempeño 2022	No tenemos un medio para evidenciar que los directivos comunican los objetivos anuales de la organización a su equipo
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Hemos elaborado procedimientos del área misional, estratégica y de apoyo firmados por la máxima autoridad ejecutiva. <b>Evidencias:</b> Procedimientos elaborados y aprobados por la MAE.	No contamos con los resultados arrojados por la encuesta de clima relacionados a la percepción de los empleados el diseño de los procesos de la organización
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Contamos con un manual de cargos aprobado por el Ministerio de Administración Pública en donde se detallan las tareas o funciones de cada cargo. Se asignan metas relevantes y específicas a cada colaborador anualmente en los acuerdos de desempeño. <b>Evidencias:</b> Manual de cargos aprobado Acuerdos de desempeño 2023	
4) La gestión del conocimiento.		No tenemos evidencia de herramientas para gestionar el conocimiento adquirido por los colaboradores.
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Tenemos elaborado el Manual de Políticas de la Comunicación. <b>Evidencias:</b> Manual de políticas de comunicación del CEIZTUR	No se implementa el procedimiento de socialización
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Se realiza el pago a los colaboradores con calificaciones mayor a 85 en los acuerdos de desempeño del bono por desempeño. <b>Evidencias:</b> Nomina extraordinaria para el pago de bonos	

	Felicitaciones del Director Ejecutivo	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.		No tenemos evidencias del enfoque del CEIZTUR para los cambios e innovación.

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se aplicará en el mes de mayo 2023 la encuesta de clima laboral. En esta encuesta se podrá medir la opinión del personal respecto al ambiente de trabajo y la cultura de la organización en general. Los servidores opinaron en el 2021 en la Encuesta de Clima Organizacional que en la institución se realizan acciones para mejorar la cultura organizacional. <b>Evidencias:</b> Informe de Resultado de Clima Organizacional 2021.	No contamos con los resultados arrojados por la encuesta de clima relacionados a la percepción de los empleados sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se ha creado un programa de balance de la vida personal y laboral para ofrecer mejores condiciones y contribuir con la armonía entre la vida personal y laboral. Se aplicará en el mes de mayo 2023 la encuesta de clima laboral. En esta encuesta se podrá medir la opinión del personal respecto a la flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral y protección de la salud de las personas en la organización. <b>Evidencias:</b> Programa balance vida-trabajo	No contamos con los resultados arrojados por la encuesta de clima relacionados a la percepción de los empleados sobre la flexibilidad que permite la organización a los colaboradores y nivel de conciencia de la vida personal y laboral
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se mide la percepción de los colaboradores a través de la encuesta de clima laboral que se implementa cada dos años. Se remite a través del correo institucional a los colaboradores el manual de catálogos de beneficios que otorga el CEIZTUR a	No se ha aplicado la escala salarial a todos los cargos. No todos los colaboradores obtienen igualdad de beneficios laborales: reajuste salariales, beneficios.

	los colaboradores. En la institución se respetan los derechos de los colaboradores. <b>Evidencias:</b> Catálogo de beneficios.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Las condiciones de trabajo se mejoran constantemente, de acuerdo con las necesidades y condiciones laborales de los servidores, la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre la limpieza y seguridad. Se solicitó la colaboración del IDOPPRIL para mejorar las condiciones de trabajo. <b>Evidencias:</b> Reparación de filtraciones en las oficinas Informe del IDOPPRIL	No contamos con los resultados arrojados por la encuesta de clima relacionados a la percepción de los empleados sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

#### 4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En el CEIZTUR se realizan concursos externos para la incorporación al Sistema de Carrera por Competencias. <b>Evidencias:</b> Expediente de concursos realizados en el 2021 y 2022.	No tenemos actualizado los resultados de la percepción de los empleados sobre desarrollo de la carrera y competencias
2) Motivación y empoderamiento.		No tenemos actualizado los resultados de la percepción de los empleados sobre la motivación y el empoderamiento.
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Contamos con un plan de capacitación anualmente. Elaborado a partir de los requerimientos elaborados por los encargados departamentales. <b>Evidencias:</b> Plan de capacitación Certificados de participación	No tenemos información actualizada de la percepción de las personas de la organización sobre el acceso y calidad de la formación y desarrollo profesional del CEIZTUR

## Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El departamento de Recursos Humanos tiene mediciones periódicas de los niveles e índices de rotación del personal, el nivel de rotación en un 2.47%. <b>Evidencias:</b> Informe de Índice de Rotación. Evidencias Subidas a SISMAP.	No tenemos actualizado los resultados de la percepción de los empleados sobre la motivación de las personas de la organización.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	En el CEIZTUR contamos con la encuesta de Clima Organizacional, donde los colaboradores expresan sus opiniones sobre los planes de mejoras para las venideras capacitaciones en beneficio de ellos y de la institución. El 53.78 % de los colaboradores según la encuesta de clima del 2021, opina que puede impulsar cambios innovadores en su área para mejorar. <b>Evidencias:</b> Informe encuesta de clima 2021.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.		No tenemos comité de ética. No tenemos información actualizada de la opinión de las personas sobre los dilemas éticos que se reportan
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	En el primer trimestre del 2023 junto al Ministerio de Turismo, el IDAC y el CEIZTUR un operativo de limpieza de las playas de Juan Dolió. <b>Evidencias:</b> Invitación a operativo de limpieza de playas Fotos.	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención	En el 2022 el personal del área de recepción fue capacitado en un curso/ taller sobre atención al cliente, esta capacitación tuvo un numero de 20 horas aproximadamente. <b>Evidencias:</b>	No todo el personal requerido ha tomado capacitación sobre el trato a los ciudadanos.

al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Certificado de participación	
---	------------------------------	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Los acuerdos de desempeño del personal se realizan bajo la metodología del Ministerio de Administración Pública, el cual se evalúa. <b>Evidencias:</b> Acuerdos de desempeño 2022 remitidos al Ministerio de Administración Pública.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.		No tenemos evidencia de indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No tenemos indicadores relacionados a la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas y eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas del CEIZTUR
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	CEIZTUR otorga un bono de reconocimiento por el desempeño individual y el desempeño general anualmente. El bono de desempeño individual se otorga a aquellas personas que sobrepasan la calificación de un 85% en el cumplimiento de sus acuerdos de desempeño, mientras que el bono general se le otorga a todas las personas de la organización cuando se ha alcanzado una calificación de 85 puntos o más en el Sistema de Administración Pública (SISMAP). <b>Evidencias:</b> Oficio de entrega de bonos Paquete de beneficios en el contrato del personal-	Aun no se ha implementado el programa de reconocimiento de equipos de trabajo y de colaboradores.

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	El CEIZTUR mantiene un programa semestralmente donde contratan a comunitarios de las zonas donde se implementa el programa nacional de limpieza de las playas y balnearios. Los comunitarios son responsables de mantener la limpieza en las playas y balnearios antes de la llegada de los bañistas a cambio de <b>Evidencias:</b> Nóminas de jornaleros Fotos de los trabajos en las playas y balnearios, jornaleros uniformados y con herramientas de trabajo. Informes de supervisión del Programa	
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	No aplica al CEIZTUR	

3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No realizamos acciones dirigidas a personas en desventajas.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	<p>El CEIZTUR contribuye al desarrollo económico de las comunidades y provincias donde ejecuta cada proyecto de infraestructura turística al contratar a los trabajadores de la zona donde se realizan dichos proyectos</p> <p><b>Evidencias:</b> Pagos a los contratistas Identificación de los proyectos a ejecutarse donde se identifica el impacto social de los proyectos.</p>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>CEIZTUR y el Ministerio de Turismo participan en el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas el cual busca institucionalizar la prevención de riesgos de incumplimientos de los debidos procesos de contratación pública y potenciar los estándares de transparencia e integridad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de comunicación del programa de cumplimiento regulatorio en las contrataciones públicas. Información sobre el PCRCP y Oficial de Cumplimiento difundida en la organización.</p>	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se mide el impacto del CEIZTUR en la sostenibilidad medioambiental
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No aplicamos indicadores para el conocimiento de la opinión pública sobre accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.



**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	Se implementa el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios. <b>Evidencias:</b> Fotos de trabajadores en labor de limpieza de playas y balnearios Informes de ejecución de actividades Pase de listas	No hemos implementado actividades para preservación de los recursos ambientales en la ejecución de los proyectos de infraestructuras
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Realizamos socializaciones con los grupos de interesados, como son los representantes de las comunidades. Cada proyecto requiere ser socializado con grupos relevantes. <b>Evidencias:</b> Vistas públicas, fotos, socializaciones, convocatorias	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	A través del Ministerio de Turismo se publican e inauguran las obras ejecutadas del CEIZTUR. <b>Evidencias:</b> Fotografías Artículos en las redes sociales del Ministerio de Turismo Artículos en la prensa	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	CEIZTUR no discrimina personal al momento de realizar contrataciones., por ejemplo, en la organización trabajan personas con capacidades motoras reducidas. Además, en cumplimiento a los indicadores de SISCOMPRAS se contratan los servicios de micro o mediana empresa y de mujeres contratistas.	No tenemos políticas sobre integración de personas discapacitadas

	<p><b>Evidencias:</b>  Cantidad de personal contratado con capacidades motoras reducidas  Puntuación en subindicadores de SISCOMPRAS relacionado a contratistas de .</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>CEIZTUR ofrece programa de pasantías a estudiantes universitarios de la carrera de arquitectura e ingeniería, brindándole oportunidad de reintegrarse al área laboral. Desde otro punto de vista, se da la oportunidad de trabajar de tres a seis meses a comunitarios de playas y balnearios para que participen de la limpieza otorgándole los recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Programa de pasantías  Expedientes de pasantes.  Brigadas del Programa Nacional de Playas</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).		No tenemos evidencia de la participación de la organización en intercambios de conocimientos e información, benchlearning.
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>Se imparten charlas sobre riesgos laborales, seguridad ocupacional en el trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Registro de participaciones.  Convocato</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con	<p>Tenemos un plan de protección al medio ambiente y unas políticas y procedimiento sobre el cuidado del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Envases biodegradables para el almuerzo de los colaboradores  Operativos de limpieza de playas y balnearios.</p>	

acciones que sobrepasen la misión de la institución).	Plan de protección al medio ambiente aprobado por la MAE	
---	--	--

### CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:***

#### Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	CEIZTUR se encarga de fiscalizar la calidad de los proyectos al cierre de los mismos. <b>Evidencias:</b> Informes de fiscalización de los proyectos entregados	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No tenemos herramienta de medición del impacto en la sociedad de los proyectos ejecutados.
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No hemos aplicado benchlearning/benchmarking con otras organizaciones.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<b>Evidencias:</b> Informes de cubicaciones de los proyectos.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	Informe de la auditoría realizada por Cámara de Cuentas de la Rep. Dom. en el 2018. <b>Evidencias:</b> Informe de Cámara de Cuentas 2018	No se han realizados auditorias internas desde el 20219
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No tenemos evidencias de resultados de las innovaciones en los servicios.
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	Implementamos los sub indicadore asi como requerimientos de los sistemas e indicadores de medición de la gestión de la organización. Obteniendo calificaciones por encima del promedio.	

	<b>Evidencias:</b> NOBACI: 86% SISMAP: 84.44%	
--	---	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No tenemos indicadores de eficiencia de los recursos humanos, de conocimiento y de las instalaciones.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Se realizó la actualización del manual de procedimientos del área misional, ajustándolo a las innovaciones implementadas. <b>Evidencias:</b> Manual de procedimientos del departamento de ingeniería actualizado en el 2023	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No hemos realizado benchmarking y benchlearning con otras organizaciones.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Realizamos alianzas para las veedurías de los procesos. <b>Evidencias:</b> Actas de veedurías	No tenemos mediciones del grado de cumplimiento de los convenios y alianzas.
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).		No tenemos evidencia del impacto de la tecnología en el desempeño de la organización, en la disminución de la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No tenemos evidencia de los resultados alcanzados luego de la evaluación o auditoría interna.

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No hemos aplicado a premios por la gestión de calidad.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.		
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No hemos desarrollado indicadores para la medición de la eficiencia interna.

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.