



COMITE EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS DE ZONAS

**COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS EN ZONAS TURÍSTICAS
(CEIZTUR)**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2023
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinador: Lorna Carrasco

Evaluador (es):

Carolina Arbaje

Nathalia Espinal

Dorys Nuñez

Jenny Vasquez

Liz Mejía

**Distrito Nacional, Santo Domingo
22 mayo de 2023**

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES	3
1.1 MARCO INSTITUCIONAL	3
1.1.1 MISIÓN	3
1.1.2 VISIÓN	3
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	4
1.1.4 BASE LEGAL.....	4
1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6
1.1.5 SERVICIOS.....	7
1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	7
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	8
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	8
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.	11
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.	11
CRITERIO 1. LIDERAZGO	11
CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	12
CRITERIO 3. PERSONAS	12
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	12
CRITERIO 5. PROCESOS	12
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	13
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	13
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	13
CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	13
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.....	13
CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.	14
RESUMEN DE PUNTUACIONES:	15

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe es un resumen de la autoevaluación institucional del Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas (CEIZTUR) realizado por la sección de Desarrollo Institucional, del departamento de Planificación y Desarrollo, a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios que se apoyan en ejemplos, los cuales conforman la guía de autoevaluación suministrada por el Ministerio de Administración Pública basada en el modelo de calidad Marco Común de Evaluación – CAF, por sus siglas en inglés.

A continuación, presentamos una breve síntesis de los hallazgos de los puntos fuertes (fortalezas) y las áreas de mejora claves detectadas. Como cada año estaremos elaborando el Plan de Mejora con las acciones estratégicas a ejecutar para continuar fortaleciendo la organización en el marco de la gestión de la calidad.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL

1.1.1 MISIÓN

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

1.1.2 VISIÓN

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

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

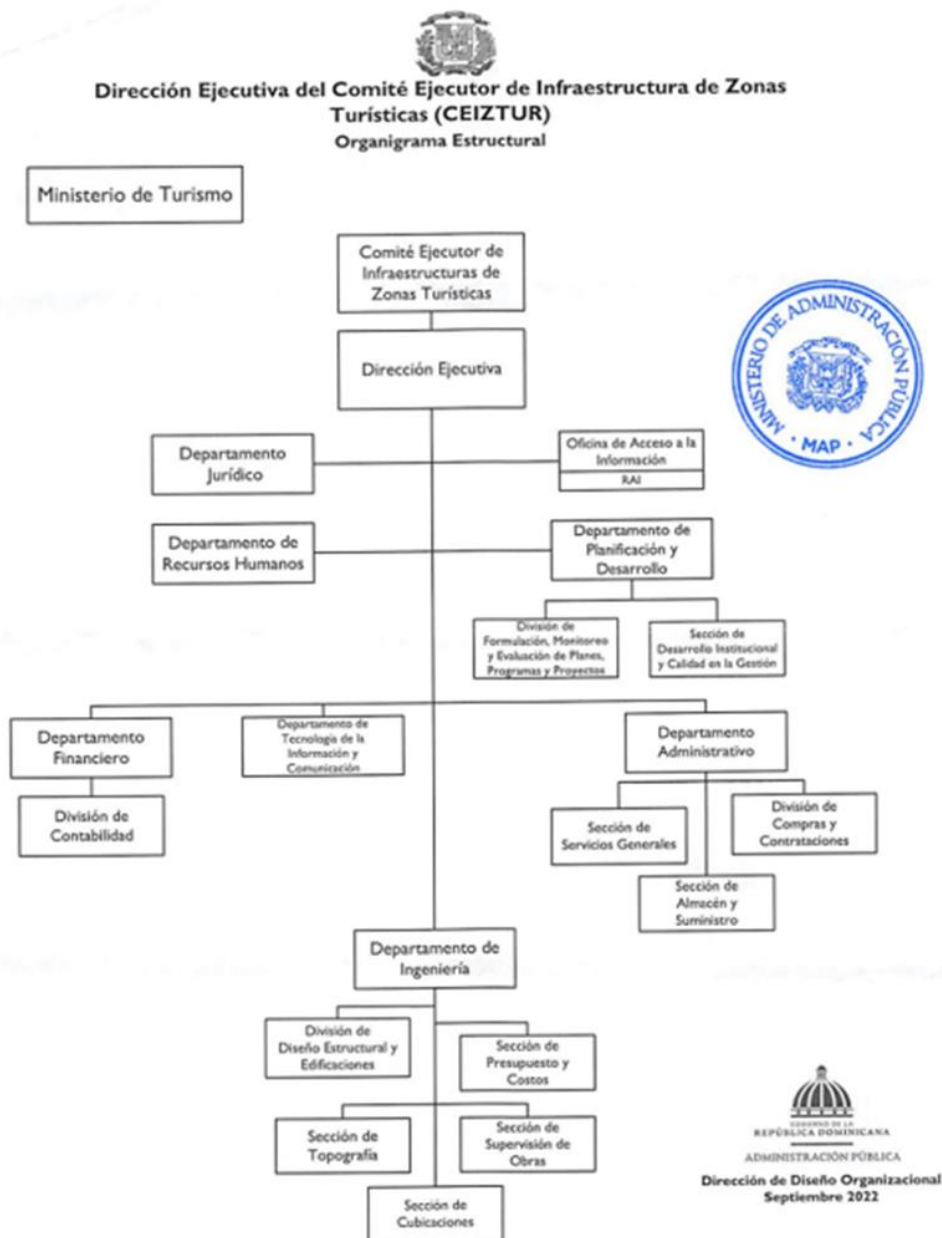
1.1.4 BASE LEGAL

El Decreto Núm. 336-05, de fecha 16 de junio del 2005, crea el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas, con el objetivo de promover, impulsar y asegurar el desarrollo turístico mediante el acondicionamiento, construcción y rehabilitación de infraestructuras en los diferentes polos turísticos de la República Dominicana, generando calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medio ambiente. Mediante el Decreto 336-05 el poder ejecutivo declaró “Que es de interés para el presente gobierno llevar a cabo una serie de obras que permitan mejorar de forma sustancial los niveles de calidad de los servicios complementarios y de infraestructura del entorno de las comunidades y zonas turísticas, de manera que resuelvan las graves dificultades que le genera a este sector la ausencia de plantas de tratamiento de aguas residuales, la falta de señalización, iluminación y de una adecuada pavimentación de las carreteras y caminos que sirven de acceso a estas zonas, así como la gran cantidad de basura y falta de acondicionamiento de una gran parte de las aguas litorales de la costa norte dominicana que hace preciso la regeneración de sus playas”. Dentro de sus funciones están:

- a. Elaborar, evaluar, aprobar y ejecutar el Plan General de Desarrollo de Infraestructuras en Zonas Turísticas.

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

1.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.5 SERVICIOS

El Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas se dedica a la supervisión de proyectos de infraestructuras en los polos turísticos del país.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Como resultado del análisis prospectivo de los factores restrictivos y coadyuvantes al desarrollo del CEIZTUR, así como de su relevancia e impacto, fueron definidas 3 líneas Estratégicas, cuya importancia y posibilidades de implementación serán determinantes para la proyección que tendrá el CEIZTUR durante el periodo 2021-2024.

MACROOBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:	
Fortalecimiento del desarrollo institucional y de la gestión estratégica orientada a resultados de calidad.	
Objetivo general I Administración pública eficiente, transparente y Orientada a Resultados.	
<p>Línea Estratégica I</p> <p>Fortalecer el desarrollo institucional y las capacidades de ejecución a través de una gestión eficaz, eficiente, transparente de los procesos</p>	<p>Objetivo estratégico 1: Desarrollar una estructura organizacional eficiente, y un modelo de gestión que garantice el ambiente propicio para la productividad y la excelencia.</p> <p>Objetivo estratégico 2: Fortalecer la Planificación estratégica y asegurar su articulación con los planes estratégicos de desarrollo del sector turístico.</p> <p>Objetivo estratégico 3: Optimizar y asegurar la eficacia y eficiencia en la ejecución de los planes, programas y proyectos.</p>

	Objetivo estratégico 4: Optimizar el nivel de cumplimiento con marco legal y normativo vigente.
<p>Línea Estratégica 3.</p> <p>La sostenibilidad y la seguridad medioambiental en el Centro de las Políticas de Inversión en infraestructuras turísticas</p>	<p>Objetivo estratégico 6: Garantizar el respeto de las regulaciones medioambientales.</p> <p>Objetivo estratégico 7: Implementar políticas de seguridad en el desarrollo de infraestructuras turísticas.</p>
<p>OBJETIVO GENERAL 5.</p> <p>Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.</p>	
<p>Línea Estratégica 2. Integrar a los actores clave de las comunidades locales a la dinámica económica del desarrollo de las infraestructuras turísticas.</p>	<p>Objetivo estratégico 5: Facilitar la participación e integración de las comunidades locales a la dinámica económica generada a través de las inversiones en proyectos de infraestructura turística.</p>

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

A continuación, se muestra una síntesis general de los puntos fuertes identificados en la Guía de Autoevaluación en los criterios relacionados con liderazgo, personas, alianzas y recursos, resultados en los ciudadanos/clientes, resultados en las personas, resultados de la responsabilidad social y los resultados clave del rendimiento:

- El CEIZTUR tiene definido su marco estratégico (misión, visión y valores) estos se presentan a cada colaborador en las inducciones de nuevo ingreso, además se encuentran plasmados en la entrada de la organización en un espacio donde los visitantes (clientes y ciudadanos) y todos los colaboradores pueden visualizarlo. A modo de socialización se ha difundido a todos los niveles desde la dirección ejecutiva el marco estratégico. Contamos con un Manual de Organización y Función aprobado por el Ministerio de Administración Pública y el Manual de Cargos.
- Los proyectos que ejecuta el CEIZTUR se caracterizan por ser sostenibles, generar calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medio ambiente de manera que se encuentran alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- A finales del año 2022 se desarrollo un sistema interno para formula los acuerdos de desempeño para todos los niveles. Los acuerdos de desempeño fueron formulados con indicadores de medición.
- 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 otras gestiones como la financiera y administrativa.
- 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 aplica periódicamente encuesta de clima organización para conocer la percepción de la mayoría de las personas respecto a la cultura en la organización.
- 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.
- En la elaboración de los planes operativos anuales se consideran los supuestos de éxito de cada producto establecido en el POA. Estos supuestos se usan como herramienta para identificar los riesgos inherentes a cada producto. Tenemos sistema interno de evaluación de los planes operativos trimestralmente.

- Se realizaron actualizaciones a la estructura organización, incorporando al Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación, la Oficina de Acceso a la información y la Sección de Supervisión de Obras; esta actualización ha sido aprobado y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
- Se elaboro el Plan Operativo Anual 2023, con la participación de todas las áreas y se completaron a tiempo las evaluaciones trimestrales del POA 2022.
- Han sido restauradas las paredes de las oficinas que presentaban filtraciones, mejorando con ello, el ambiente laboral y la seguridad de las personas.
- Se ha dado mejor uso a las herramientas de comunicación interna a diferencia años anteriores. Se imparten capacitaciones sobre el uso de Outlook, Drive, Microsoft Teams. El CEIZTUR tiene un mayor alcance en la comunicación a todos los niveles de asuntos claves relacionados con la organización.
- Se reconoce el desempeño individual con el otorgamiento de un bono por desempeño a las personas con calificaciones sobresalientes durante el año. Se ha empezado a reconocer públicamente los esfuerzos que realizan las áreas en momentos críticos.
- Se realizan encuentros con la sociedad civil y autoridades de locales para socialización de los proyectos ejecutar.
- Fue actualizado el manual de procedimientos misional, aprobado por la máxima autoridad de la organización.
- Se gestionan las relaciones con autoridades políticas y otros grupos de interés durante los levantamientos sociales y técnicos que se realizan antes de la realización de los proyectos y se mantienen durante el desarrollo de los mismos, escuchando y considerando los intereses y necesidades de los grupos de interesados. El CEIZTUR identifica y convoca encuentros con la sociedad civil y otros organismos públicos para establecer relaciones y conocimiento de expectativas.
- La organización implementa una política de flexibilidad de recursos humanos que contiene los permisos y derechos establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública. Se aplican permisos especiales, licencias de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes, permiso por día de cumpleaños.

- La organización otorga de facilidades a nivel financiero a sus colaboradores.
- La organización tiene elaborado un plan de capacitación, el cual se formula anualmente partiendo de las necesidades detectadas en las evaluaciones de desempeño. Se coordinan constantemente cursos, talleres, charlas, diplomados de compras y contrataciones y talleres de liderazgo. La mayoría de estas capacitaciones se llevan a cabo por medios digitales.
- Como parte del proceso de asegurar la transparencia, de manera periódica, se publica en la página web del CEIZTUR la ejecución presupuestaria del 2023 y el Presupuesto Anual 2023, el cual además se carga en el sistema SIGEF.
- Dentro de los servicios relacionados con las tecnologías de la información se ha implementado el servicio de mesa de ayuda y cultura de uso del correo institucional.
- La organización se encuentra trabajando en la elaboración del manual de procedimientos y políticas.
- El CEIZTUR como comité tiene sus procesos coordinados con los procesos del Ministerio de Turismo, desde el diseño de los proyectos hasta su ejecución. Coordina con otras organizaciones como el INAPA cuando se trata de proyectos de sanitarios y/o acueductos
- Dentro de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos se desarrolla permanentemente el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios. Este programa consiste en la contratación de brigadistas de las comunidades donde el programa tiene alcance para la recogida y trasiego de los desechos sólidos de las playas.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1. LIDERAZGO

No se una gestión de riesgos de los proyectos tampoco se incluyen las redes sociales como medio de comunicación externa. Debido a que no se han celebrado las elecciones de la comisión de ética, no se revisan periódicamente los buzones colocados en la organización.

CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se evidencia que los planes operativos se comuniquen a las personas en los diferentes niveles de la organización, solo se comunica a los encargados departamentales. No se ha logrado incluir los proyectos a ejecutar en el Plan Anual Operativo 2023. No se publica en la pagina web los resultados del Plan Operativo Anual.

CRITERIO 3. PERSONAS

No se evidencia una política de promoción de la movilidad interna y externa de las personas de la organización. No contamos con asociación de servidores públicos.

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

No tenemos una oficina de acceso a la información donde los ciudadanos acudan para el acceso e intercambio de datos abiertos, ni gestión de quejas mediante servicios en línea. No existen prácticas de gestión del conocimiento clave (explícito e implícitos) de las personas que dejan de laborar en la organización.

CRITERIO 5. PROCESOS

No se crean incentivos por la creación de procesos inter-organizacionales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Aun no tenemos los resultados de la encuesta de clima 2023 para conocer la percepción de los colaboradores relacionados a las condiciones de trabajo, el desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, al desempeño y capacidades individuales.

CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No aplicamos indicadores para el conocimiento de la opinión pública sobre accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No hemos aplicado indicadores de eficiencia de los recursos humanos, de conocimiento y de las instalaciones.

No tenemos mediciones del grado de cumplimiento de los convenios y alianzas

No hemos desarrollado indicadores para la medición de la eficiencia interna

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

En la autoevaluación realizada se determinaron nuevos puntos fuertes que anteriormente estaban en el área de mejora del autodiagnóstico y nuevas áreas de mejora que años anteriores no se habían identificados, dando así lugar a la mejora continua. Dentro de los inconvenientes en el trayecto de la autoevaluación el año pasado estaba la inclusión del método PDCA para puntuar las fortalezas, sin embargo, este año fue mejor entendida y aplicada en la valoración de las evidencias.

Nuestro próximo reto es lograr que la organización se identifique con las acciones de mejora que se establezcan en el plan, entendiendo que la gestión del cambio y la mejora continua es un proceso complejo e integral que conlleva tiempo, pues involucra a personas y procesos.

RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	97	80
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	103	60
3: Personas (100 puntos)	67	80
4: Alianzas (100 puntos)	51	50
5: Procesos (120 puntos)	85	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	41	50
((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	50	60
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	40	50
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	30	40
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	563	570