



Ministerio de Turismo

República Dominicana

1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

Junio 2023

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
PLAN DE MEJORA CAF	4
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA.....	6
RESUMEN DE AVANCES PLAN DE MEJORA 2023	14

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al primer informe del plan de mejora institucional del Ministerio de Turismo para el año 2023.

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

En este primer informe se remiten las evidencias de las acciones realizadas y los niveles de aquellas que están en proceso de completarse en el transcurso del segundo semestre del presente año, resultado del esfuerzo, trabajo en equipo y compromiso con los niveles de excelencia en la calidad de los servicios, los aspectos concernientes a los colaboradores, la optimización de los procesos, la eficiencia y mejora continua.

PLAN DE MEJORA CAF

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Hallazgo según el autodiagnóstico: El PEI no cuenta con la aprobación de la MAE.

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: El Manual de Funciones aún no ha sido aprobado por el MAP.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se elabora el informe de cumplimiento CCC a todos los acuerdos.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se mida el impacto de la tecnología en el ahorro de tiempo.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad.

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA

CRITERIO I: LIDERAZGO

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: El PEI no cuenta con la aprobación de la MAE.

Acción realizada: Oficio de aprobación del PEI 2021-2024 de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

Evidencia I: Aprobación de la MAE.


Ministerio de Turismo
RNC-401-03681-9

DPD-0081-2023
14 de junio de 2023



Para : Lic. Miguel David Collado
Ministro de Turismo

Asunto : Solicitud de aprobación Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024

Anexo : Copia del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024

Placer de saludarle, y por esta vía solicitar la formal aprobación del Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 del Ministerio de Turismo, elaborado conforme a las directrices y el acompañamiento del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), al programa de gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y manteniendo la concordancia con la misión, visión y valores de la institución.

Sin más se despide


Merly Graciano
Directora de Planificación y Desarrollo
MG/ec



Av. Cayetano Germosén, esq. Av. Genl. Gregorio Luperón, sector Mirador Sur, Santo Domingo, D. N. República Dominicana • P.O. Box 497
Tels: 809-221-4660, 829-547-8590 • www.godominicainrepublic.com • www.mitur.gob.do


República Dominicana
Lo tiene todo

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: El Manual de Funciones aún no ha sido aprobado por el MAP

Acción realizada: Se solicitó mediante correo electrónico al Analista del MAP asignado para tales la aprobación del Manual de funciones.

Evidencia I: Solicitud de aprobación del MAP.

El mar, 13 jun 2023 a la(s) 19:29, Madelkis Mercedes (M.Mercedes@mitur.gob.do) escribió:

Buenas tardes Estimado Fanfán.

Esperando en Dios se encuentre bien.

Adjunto Manual de Funciones MITUR, con correcciones realizadas ante la última adenda.

Ante cualquier observación, quedamos a la orden.

2



MADELKIS M GARCIA VALDEZ
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Ministerio de Turismo
Av. Cayetano Germosén
Esq. Gral Gregorio Luperón
Santo Domingo, República Dominicana.
m.mercedes@mitur.gob.do
Tel: 809-221-4660 Ext: 2193



From: Rafael Fanfan martinez <rafael.fanfan@map.gob.do>
Sent: Thursday, June 15, 2023 10:21 AM
To: Madelkis Mercedes <M.Mercedes@mitur.gob.do>
Subject: Re: Manual de Funciones MITUR.

Buenos días Madelkis,
Estaremos revisando en Manual de Organización y Funciones (MOyF), de tener algunas observaciones le estaremos indicando para que corrijan, cuando el MOyF esté listo entonces trabajaremos la resolución que lo aprobará.

Muchas gracias

1



Rafael Fanfan martinez
ANALISTA II
DIRECCIÓN DE DISEÑO ORGANIZACIONAL
T: 809 682 3298 MAP.GOB.DO
Ext. 2506

1er Informe de Avances en la implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

CRITERIO 5: PROCESOS.

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia se incorporen incentivos y condiciones para que la dirección y sus empleados creen procesos inter-organizacionales.

Acción realizada: Se Implementó el cobro de servicios en línea mediante la plataforma SIRITE, se capacitación del personal del área financiera, diseño y puesta en la página web de la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT) para la interacción con el cliente y gestión del cobro en línea, puesta en marcha del proceso con Tesorería para el cobro de servicios en línea.

Evidencia 1: Lanzamiento de la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT).

<https://situr.mitur.gob.do/2022/04/25/mitur-lanza-unidad-central-de-tramites-turisticos/>



SANTO DOMINGO.– Como parte de la estrategia de Burocracia Cero del Gobierno dominicano, el presidente Luis Abinader y el ministro de Turismo, David Collado, encabezaron el lanzamiento oficial de la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT), que es parte de la estrategia integral de transparencia, eficiencia, digitalización y agilización de respuestas de la institución.

Evidencia 2: Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT) en Funcionamiento.

<https://servicios.mitur.gob.do/public>

Trámites que ofrece la UCTT

Nuestras direcciones te ofrecen el servicio integrado para gestionar la inversión turística. Desde el análisis del suelo, obtención de incentivos y su licencia de operación.



Tramitación y Evaluación de Proyectos (DPP)

Con estos servicios puedes planificar mejor tu inversión en el sector turístico, y te...

[VER TRÁMITES](#)



Clasificaciones de Confotur

Una Clasificación, sea esta Provisional o Definitiva, no es más que la aprobación por ...

[VER TRÁMITES](#)



Licencias de Operación

Se emite licencia mediante resolución para operar como proveedor de servicios...

[VER TRÁMITES](#)



Sistema de Seguimiento a la Inversión Turística

En este sistema se registra la inversión mensual de los proyectos, la cual le permit...

[VER SISTEMA](#)

Evidencia 3: Servicios de pago con SIRITE.



CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales.

Acción realizada: Se realizó Estudio de impacto ambiental y social para el proyecto de gestión costera en playa bonita y playa las Terrenas

Evidencia I: Estudio de Impacto Ambiental



Ministerio de Turismo (MITUR) República Dominicana


Estudio de Impacto Ambiental y Social (EIAS) -
Proyectos de Gestión Costera en Playa Bonita y
Playa Las Terrenas.

Estudio de Impacto Ambiental y Social DR-L1154

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social.

Acción realizada: Con el objetivo medir los resultados de la responsabilidad social se ha creado la “Matriz de Monitoreo de la Responsabilidad Social” para medir las diferentes iniciativas de Responsabilidad Social en las que incurre el Ministerio de Turismo.

Evidencia I: “Matriz de Monitoreo de la Responsabilidad Social.

 MINISTERIO DE TURISMO DIRECCION ADMINISTRATIVA MATRIZ MONITOREO DEL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL MITUR RESPONSABILIDAD SOCIAL						
Nombre de la Iniciativa	Objetivos	Características	Medio de Verificación	Unidad Responsable	Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones
Limpieza de Playa	Motivar la colaboración voluntaria de nuestros servidores, en el cambio de comportamiento frente a la problemática social de alto impacto, que afecta uno de nuestros principales recursos turísticos.	Limpieza de playa convocada a servidores voluntarios.	1. Oficios, correos de gestión, listado de participantes, imágenes, y esquema de ejecución.	Departamento de Relaciones Laborales - Dirección de Recursos Humanos	100%	
Apadrina un niño	Incentivar en nuestros servidores, el apadrinamiento de niños de escasos recursos a través de la ONG.	Apadrinamiento en aporte metálico de recurrencia variada (único aporte, mensual, trimestral), aporte en especie y participación de eventos profundos anual (rifa Tómbola de Beneficencias mayo 2023) y Cena de Gala (diciembre 2023)	1. Oficios, correos de gestión, formulario de apadrinamiento e imágenes.	Departamento de Relaciones Laborales - Dirección de Recursos Humanos	25%	En proceso de ejecución.
Campaña Tapitas por Quimio (ONG) - Fundación Amigos Contra el Cáncer Infanzoni	Aportar en la obtención de fondos destinados a niños que son diagnosticados con cáncer y tratados en el Hospital Infantil Robert Road Calat.	Recolección de tapitas plásticas usadas para intercambiar por fondos a empresas recicladoras (Skylplast, Plastisam y Pastelera Plástica) a través de la ONG.	1. Oficios, correos de gestión, imágenes, esquema de ejecución, publicaciones por medios masivos institucionales, evidencia de entrega de tapitas plásticas recolectadas y pesadas.	Departamento de Relaciones Laborales - Dirección de Recursos Humanos	25%	En proceso de ejecución. 25% gestión, publicación, recolección y entrega
Visita Hogar de Ancianos	Motivar a los servidores a visitar en calidad de voluntario, para desarrollar actividades recreativas y de integración con los ancianos.	Actividad recreativa destinada a socializar con los ancianos internos en el hogar.	1. Oficios, correos de gestión, esquema de ejecución, convocatoria, e imágenes.	Departamento de Relaciones Laborales - Dirección de Recursos Humanos	15%	En proceso de ejecución.
Programa de pasantías	Facilitar la inserción de estudiantes al trabajo profesional permitiendo al interesado adquirir y aplicar conocimientos en el desarrollo de trabajos prácticos, y colaborar con la formación de futuros profesionales.	El acceso a la pasantía institucional esta sujeto a parámetros como: Edad (no mayor de 45 años). Relación de estudios y área de desempeño. Solicitud de la institución educativa. Personas que hayan participado en una pasantía no podrán volver a realizar pasantía en el Ministerio de Turismo en la misma modalidad técnica o universitaria. Las pasantías pueden tener una duración de tres (3) meses a un (1) año.	1. Expediente del pasante. 2. Listado de asistencia. 3. Certificación de pasante.	Recursos Humanos	100%	
Sala de Lactancia	Fomentar la continuidad de la lactancia materna durante el proceso de la reincorporación laboral de las colaboradoras. Brindar un espacio adecuado para el almacenamiento de la leche materna.	Espacio para la adecuado almacenamiento de la leche materna.	1. Registro de asistencia	Recursos Humanos	100%	
Capacitaciones	Desarrollar la formación junto a entidades de educación, focalizadas en programas de aprendizajes dirigidos a nuestros colaboradores, ofreciéndoles diversos programas de conocimientos, para identificar las aptitudes y habilidades que se requieren, con el propósito de lograr un desempeño no solo satisfactorio, sino de alto rendimiento, creando estrategias de innovación y proponer las mejoras necesarias en el desempeño de sus funciones dentro del marco laboral.	Capacitaciones, entrenamientos y sensibilizaciones orientadas al desarrollo de los servidores	1. Plan Anual de Capacitación	Recursos Humanos	50%	En proceso de ejecución.
Dispensario Médico	Brindar asistencia médica, para enfermedades ambulatorias presentadas durante el horario laboral del ministerio, el referido servicio esta destinado a maestros usuarios, voluntarios y maestros colaboradores, para evitar el ausentismo laboral o permisos innecesarios además de brindar servicios de salud integral, orientados a la prevención de las enfermedades y el fortalecimiento de la salud de los servidores.	Asistencia médica primaria	1. Reporte de asistencias realizadas	Recursos Humanos	100%	
Turismoeando	Organizar, promover, fomentar, y desarrollar actividades con un enfoque de integración comunitaria en la Ciudad Colonial.	Turístico, Cultural, Comunitaria	1. Informe de resultados y evidencias fotográficas	Dirección de Turismo Cultural	32%	Durante el año 2023, se estarán realizando dos (2) ediciones regulares y once (11) ediciones especiales, de las cuales se han ejecutado cuatro (4)
Turismo en cada Rincon	Articular los territorios, fomentar, y desarrollar actividades en las distintas provincias del país, con un enfoque de integración comunitaria, con el fin de facilitar el camino hacia una sociedad más equitativa.	Turístico Interno, Cultural, Comunitaria	1. Informe de resultados y evidencias fotográficas	Dirección de Turismo Interno y Dirección de Turismo Cultural	0%	Durante el año 2023, se estarán realizando seis (6) activaciones provinciales.
Educación en la utilización de residuos sólidos domésticos en Ciudad Colonial	Anticipar acciones en el manejo de residuos sólidos domésticos en Ciudad Colonial. Concientizar a los residentes del centro histórico a mantener limpio su entorno, áreas públicas, lo cual mejorará la imagen visual y reducir la generación de vectores que incidan en la salud, como por ejemplo enfermedades virales y la contaminación relacionadas con la creación de vertederos improvisados en el entorno de la comunidad.	Bajar la cantidad de residuos sólidos en las calles y parques. Evitar la acumulación de botellas y plásticos en las áreas públicas. Coordinar de manera efectiva la recogida de la basura con el A.D.N. Instalar zafacones en los puntos críticos residenciales y plazas públicas.	1. Supervisar la recogida de la basura por el A.D.N. 2. Verificar semanal el volumen de recogida de la basura en calles, espacios públicos y zafacones. 3. Verificar el nivel de saturación semanal de los zafacones dispuestos	Área comunitaria y/o social. Edificios Savatien	70%	En desarrollo. inicio plan piloto

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se mida el impacto de la tecnología en el ahorro de tiempo.

1er Informe de Avances en la implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

Acción realizada: Con el objetivo medir el impacto de la tecnología y su relación con el ahorro del tiempo, se realizó un informe enfocado en el ahorro de recursos por la implementación de la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT) en los servicios de Empresas y Servicios.

Evidencia I: “Informe Enfoque en ahorro de tiempo en Empresas y Servicios”.



Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad.

Acción realizada: Con el objetivo medir los resultados relacionados al costo efectividad de las inspecciones, se realizó un informe enfocado en el ahorro de recursos por la implementación de la Unidad Central de Trámites Turísticos (UCTT) en los servicios de Empresas y Servicios.

Evidencia I: “Informe Enfoque en ahorro de los Recursos en Empresas y Servicios”.



Enfoque en ahorro de los recursos

- Ahorros por más de 7MM+ al año por formularios impresos y preparación informes de inspección.
- Capacidad para realizar 7,200 inspecciones al liberar 1,200 horas de trabajo
- Mejora en experiencia de los establecimientos que manejan solicitudes
- Ahorros por más de RDS 115,709,232.72 en costos de viáticos para las inspecciones de licencias.

Inspecciones

- 888 inspecciones
- Costo licencia, en términos de inspecciones:
 - \$ 141,920.00 (2019)
 - \$ 11,616.81 (2022)
 - \$ 10,412.23 (2023)

RESUMEN DE AVANCES PLAN DE MEJORA 2023

Área de Mejora	Nivel de avance
El PEI no cuenta con la aprobación de la MAE	100%
El Manual de Funciones aún no ha sido aprobado por el MAP	25%
El fondo de medicamentos para empleados más desfavorecidos no está activo	0%
No se evidencia se incorporen incentivos y condiciones para que la dirección y sus empleados creen procesos inter-organizacionales.	100%
No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales	100%
No se evidencia mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	50%
No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social.	100%
No se elabora el informe de cumplimiento CCC a todos los acuerdos	0%
No se evidencia que se mida el impacto de la tecnología en el ahorro de tiempo	100%
No se evidencia mediciones de los resultados relacionados al costo-efectividad	100%