

***PRIMER INFORME DEL PLAN DE MEJORA
CAF 2023***

Junio 2023

INTRODUCCION

El presente informe contiene los avances del Plan de Mejora Institucional 2023 como resultado de la elaboración del Autodiagnóstico realizado el mismo año bajo el modelo de calidad Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés). En el Autodiagnóstico se evidenciaron los puntos fuertes y las oportunidades de mejoras de la esta organización, mientras que en el Plan de Mejora fueron agregadas las áreas de mejora que por consenso de nuestras autoridades (Director Ejecutivo y encargados departamentales) definieron tratar durante el año. En total se reportaron avances en cinco (5) áreas de mejora durante el primer semestre del 2023.

A continuación, presentamos los avances en las cuatro las áreas de mejoras establecidas en el Plan de Mejora para el primer semestre del Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas (CEIZTUR)

ACCIONES DE MEJORAS AL 2023

- **Mejora 1. Integrar a la estructura organización la unidad de tecnología de la información, el departamento de libre acceso a la información y la división de fiscalización.**

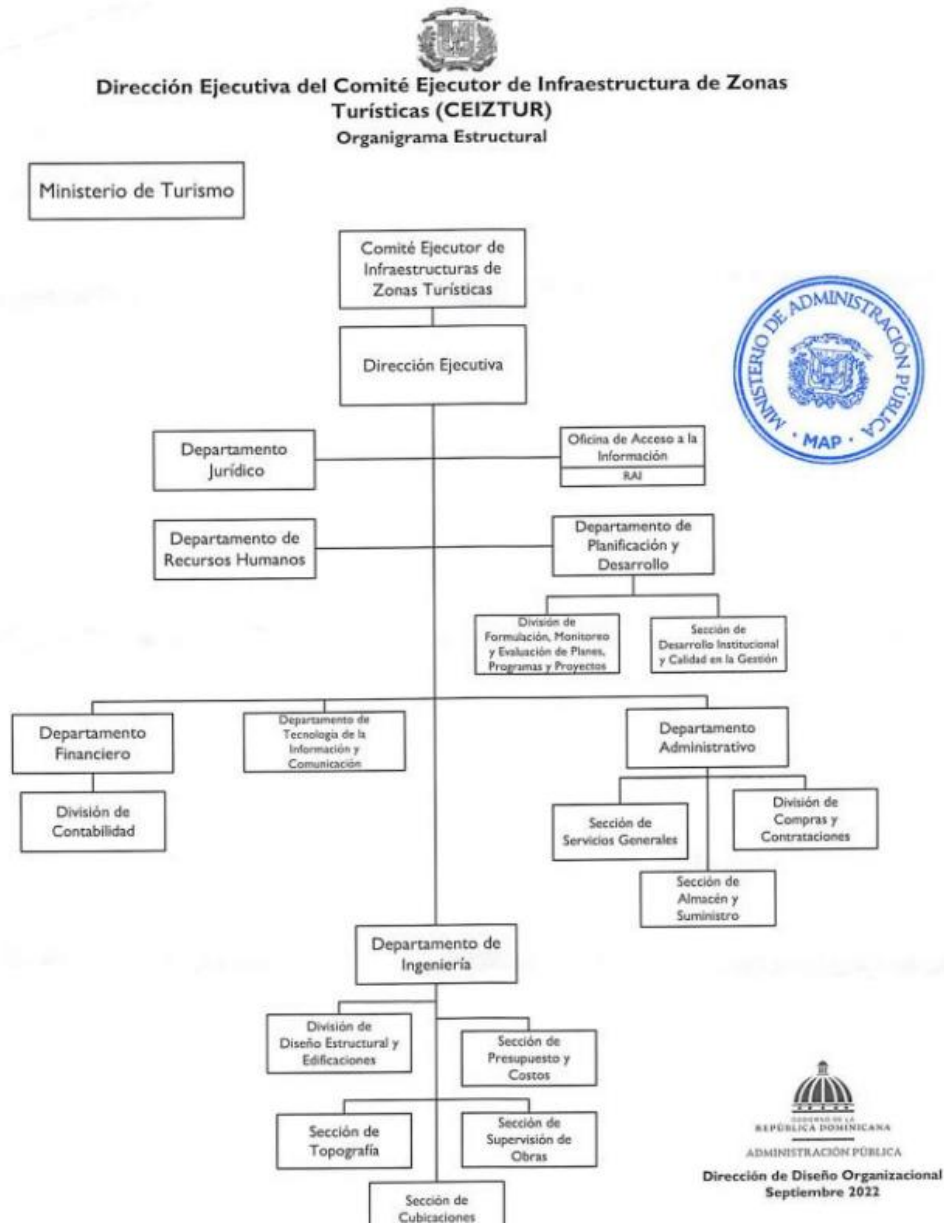
Objetivo: Adecuar y actualizar la estructura organizacional.

Avances:

Se actualizo la estructura organizacional agregando nuevas áreas debido a la necesidad existente en tecnología de la información y comunicación así como apoyo al departamento de ingeniería creando la sección de cubicaciones, sección de topografía y sección de supervisión de obras. Además, se agregó a la estructura la Oficina de Acceso la información

Evidencias: estructura organizacional aprobada por el Ministerio de Administración Pública.

Observaciones: Modificada y aprobada en el 2022 por cambios internos que ameritaron iniciar el proceso antes. A pesar de ello, se continúan preparando propuesta para presentar al Ministerio de Administración Publica en noviembre 2023.




- **Mejora 2. Desarrollar alianzas o asociaciones con grupos de interesados del CEIZTUR**

Objetivo: Mantener y fortalecer las relaciones con los grupos de interesados importantes.

Avances:

Acuerdos con universidades para que los estudiantes de las carreras de ingeniería y arquitectura realicen pasantías y ejerzan la función de veedores de los procesos de compras como parte de un programa de transparencias en las licitaciones.

Evidencias: Procedimientos para programa de veedurías

 COMITE EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS DE ZONAS	Programa de Veedurías en Práctica Profesional	Código: ES-PR-VP-017
	Fecha de emisión: junio 2022	Versión: 001
		Página: 1 de 11

1. OBJETIVO:

Establecer mecanismos para la implementación de prácticas profesionales de veedurías y fomento de la transparencia con estudiantes de término y recién graduados de las carreras de Ingeniería y Arquitectura, en cualquiera de sus ramas, así como de otras carreras afines de las universidades que forman parte del acuerdo de veeduría al cual se encuentra adherido el CEIZTUR.

2. ALCANCE:

- **Inicia:** cuando se recibe la solicitud y listado escrito por parte de las instituciones educativas.
- **Incluye:** cuando se recibe los veedores en la unidad que se estará desempeñando.
- **Termina:** cuando se entrega certificación al veedor por haber cumplido las horas reglamentarias en cada una de las áreas que aplique, supervisión de obras, fiscalizaciones, cubicaciones y participar en procesos de veeduría de los procesos de compras y contrataciones de proyectos de obras de infraestructura.

3. RESPONSABLES:

- Director/a Ejecutivo/a
- Encargado/a Recursos Humanos
- Coordinador/a Técnico
- Encargado/a Depto. Ingeniería

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Veeduría:** es la función de ejercer vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

• Mejora 3. Implementar planes de gestión ambiental

Objetivo: Integrar aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social en los planes de la organización.

Avances: Desde tecnología de la información del Ministerio de Turismo, el CEIZTUR recibe tips y mensajes relacionados a la gestión ambiental en el uso de las tecnologías. Por otro lado, de manera continua se planifican actividades especiales desde el programa nacional de limpieza de playas y balnearios, como recogida de sargazo, operativos de emergencia.

Evidencias:


Plan de **Gestión Ambiental**

Gestión Ambiental
Para

mi. 14/06/2023 11:10

Estimados colaboradores,

Queremos compartir una excelente forma de contribuir al medio ambiente: el uso de OneDrive, un servicio de almacenamiento en la nube. Al utilizar esta herramienta, podemos reducir el consumo de papel y cartuchos de tinta en nuestras oficinas.




Te invitamos a unirse a esta iniciativa y aprovechar los beneficios de OneDrive. Juntos, podemos marcar la diferencia en la reducción del consumo de papel y cuidado del medio ambiente.

Plan de **Gestión Ambiental** Institucional

Gestión Ambiental
Para

mi. 03/05/2023 11:10



Adjuntamos el enlace de la última capacitación en Teams impartida por Microsoft al MITUR:

[Capacitación 0365 G1-5_20210428_MS-Teams.mp4](#)

Únete a nosotros en este esfuerzo por reducir nuestro impacto **ambiental** y contribuir a un futuro más sostenible para todos.

Responsabilidad Social LIMPIEZA DE PLAYAS



El pasado 25 de marzo, participamos en la Jornada *“Una Playa por la Patria”*, donde acompañamos a la Asociación de Servidores Públicos del Instituto de Aviación IDAC, en conjunto con el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas CEIZTUR y a otras Instituciones, a la limpieza simultánea de 17 playas a nivel nacional.



Esta actividad nos permite crear conciencia sobre la importancia de cuidar nuestro medio ambiente preservando nuestras playas, que son consideradas de gran atractivo para los turistas que nos visitan.



Con esta acción hemos puesto un granito de arena, como ciudadano dominicano y parte del equipo de este Ministerio y CEIZTUR.

- **Mejora 4. Actualizar el manual de procesos misionales**

Objetivo: Simplificar los procesos de forma regular, proponiendo cambios si es necesario

Avances: En el 2021 se elaboró el Manual de e procesos misionales, es decir del área de ingeniería. Debido a la integración de nuevos procesos y actualización de la estructura organizacional se revisaron todos los procesos y se actualizaron, siendo aprobados por la máxima autoridad y socializados vía correo electrónico con los involucrados.

Evidencia: **Manual de procedimientos misionales del CEIZTUR.**

Comentarios: Fue iniciado en el último cuatrimestre del 2022 debido a que según indicador de SISMAP el vencimiento de este producto se encontraba en dicho periodo.

Manual de procedimientos misionales



Lorna Carrasco

Para Carolina Arbaje; Yudileydi Yamel Lorenzo; Doris Núñez; Dabeiry Nova Cespedes; Luis Omar Ureña Pérez; Bethania Viñas; Miosotis Recio; Anyolani Germosén; José Luis Mañón Javier; Nathalia Espinal; ma. 13/06/2023
Marsell Mejía; Yaneis Then

Responder Responder a todos Reenviar

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MISIONALES.pdf
11 MB

Iniciar la respuesta a todos con: Recibido, gracias. Gracias por la información. Muchas gracias, lo tendremos en cuenta. Comentarios

Adjunto para conocimiento y socialización con sus colaboradores el manual de procedimientos misionales de CEIZTUR.

Cabe destacar que es de suma importancia que todo el personal del CEIZTUR conozca en detalle estos procedimientos.

Contamos con su colaboración.

Gracias

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MISIONALES

Versión 02- Actualización

Ingeniero Gabriel Español

Director Ejecutivo

Lorna Carrasco

Encargada del Departamento de Planificación y Desarrollo

Liz Mejía

Encargada de la Sección de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Septiembre 2022



[Handwritten signature]
05 sept.

[Handwritten signature]
05 sept.

Santo Domingo, Distrito Nacional



- **Mejora 5. Socialización del Plan Operativo Anual 2023**

Objetivo: Comunicar los planes operativos a los distintos grupos de interés y al personal en los diferentes niveles

Avances: Elaborado en enero del 2023 por todos los departamentos con el acompañamiento del departamento de planificación y desarrollo.

Evidencia: Correo de difusión del Plan Operativo.



POA 2023 SOCIALIZACION



Lorna Carrasco

Para Sixto Brea; Yaneris Then

CC Carolina Arbaje; Luis Omar Ureña Pérez; Nathalia Espinal; Marsell Mejía; Miosotis Recio; José Luis Mañón Javier; Anyolani Germosén; Yudileydi Yamel Lorenzo; Dorys Núñez; Bethania Viñas; Luis Omar Ureña Pérez; Fátima Espinosa; Cristina Argelia Jiménez; y 1 usuario más

Respondió a este mensaje el 05/07/2023 14:50.



mi. 05

Muy buenas tardes a todos:

Adjuntamos el plan operativo anual del CEIZTUR, esta herramienta de gestión nos permite planificar las acciones para alcanzar los objetivos propuestos.

Es importante que todos los colaboradores conozcan este documento para poder juntos poder dar cumplimiento

Quedamos a la orden y contamos con que esta información sea socializada.



CEIZTUR

WWW.MITUR.GOB.DO
GoDominicanRepublic.com

Lorna Carrasco

Encargada Planificación y Desarrollo

Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR)

Ave. 27 de Febrero Esq.
Ave. Gral Gregorio Luperón Edif. CEI-RD,
3er Piso, Frente a la Plaza de la Bandera.
Santo Domingo R.D.
Tel.: 809.332.1032 Ext.: 7120

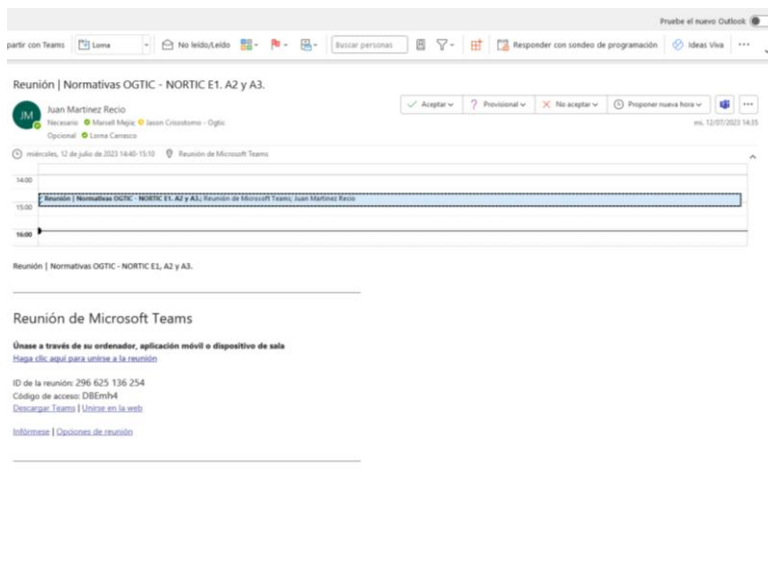


- **Mejora 6. Crear acceso en la pagina web del CEIZTUR para que los cliente y ciudadanos puedan interactuar a través de esta herramienta**

Objetivo: Procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios

Avances: Desarrollado plan de trabajo para implementar el proyecto de certificación de normativas de tecnología de la información. Reuniones para con la OGTIC para desarrollar un nuevo espacio participativo con usuarios y/o ciudadanos.

Evidencia: Convocatorias a reuniones, planes de trabajo.



ogtic GABINETE DE INNOVACIÓN

7. Crear un nuevo espacio participativo, como lo es la comunidad de ayuda, la misma incluye los siguientes elementos:

- Registro de usuarios
- Opinión libre del ciudadano o usuario
- Apartado de discusiones abiertas
- Calendario de actividades
- Historicos de requests
- Usuarios anónimos
- Comentarios anónimos

Luego de crear la comunidad de ayuda, asignar un encargado que funcione como moderador, este debe de estar capacitado para responder inquietudes de los usuarios, escaladas y de ser posible sean tomadas en cuenta dichas inquietudes para la toma de decisiones futuras.

8. Realizar encuestas periódicas, registrando un historial de encuestas.

9. Permitir mensajes directos en las redes sociales, principalmente en Twitter: Para que puedan recibir mensajes directos de cualquier persona deben en Cuenta, Privacidad y seguridad, Mensajes directos marcar **Recibir mensajes directos de cualquier persona**.

10. Permitir que los ciudadanos realicen valoraciones y comentarios a los servicios en línea, mostrando un historial de dichas valoraciones y comentarios.

Actualmente, dentro de nuestra medición, su organismo se encuentra en estatus **ROJO**. Con una puntuación de **28.53**.

La siguiente tabla muestra las puntuaciones alcanzadas en los diferentes pilares del TICp 2022

Institución	Uso de las TIC	Implementación e-Gob.	Gobierno Abierto y e-Participación	Desarrollo de e-Servicios	Puntuación
Institución	15.95	8.56	8.00	0.00	28.51

USO DE LAS TIC

Puntuación y peso	15.95 / 25.00
-------------------	---------------

Subpilares:

Infraestructura	6.50 / 7.00
-----------------	-------------

Puntos de mejora

1. Tener un sistema de aire acondicionado de precisión.
2. Tener redundancia en sistema de aire acondicionado y sistema de alimentación ininterrumpida (UPS).

Matriz de seguimiento del Plan de Mejora 2023, primer semestre

TAREAS/ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL	COMENTARIO
		0%	25%	50%	75%	100%		
Elaborar oficio de solicitud de acompañamiento al MAP para la actualización de la estructura organizacional.	Recursos Humanos					100%		
Actividad o programas llevadas a cabo con los grupos de interesados.	Dirección Ejecutiva, Ingeniería y Recursos Humanos					100%		
Implementar planes de Gestión Ambiental	Depto. Administrativo				75%			Se concientiza a los empleados a través de correos electrónicos, sin embargo, no se desarrollado un plan.
Actualizar el manual de procesos misionales	Departamento de ingeniería y depto. Planificación y desarrollo					100%		

Socialización del Plan Operativo Anual 2023	Depto. Planificación y desarrollo					100%		
Creación de enlace en página web para participación e interacción con los usuarios del CEIZTUR y ciudadanos				50%				