



Ministerio de Turismo

República Dominicana

Informe de Implementación del Plan de Mejora Institucional 2023

Diciembre 2023

Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
PLAN DE MEJORA CAF	4
-criterio 1: liderazgo	
-criterio 3: personas	
-criterio 5: procesos	
-criterio 8: resultados de responsabilidad social	
-criterio 9: resultados clave de rendimiento	
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA	6
-Subcriterio	
-Hallazgo según el autodiagnóstico	
-Acción realizada	
-Evidencia	
RESUMEN DE AVANCES PLAN DE MEJORA 2023	26

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de implementación del plan de mejora institucional del Ministerio de Turismo (MITUR) para el año 2023. El objetivo del Plan de Mejora 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.

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, de acuerdo con los criterios de evaluación: liderazgo, personas, procesos, responsabilidad social, clave de rendimiento.

En este informe se remiten las evidencias de las acciones descritas a partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados como resultado de la Autoevaluación CAF realizadas en el año 2023, 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 3: PERSONAS

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: El fondo de medicamentos para empleados más desfavorecidos no está activo

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 interorganizacionales.

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 Plan Estratégico Institucional (PEI) no cuenta con la aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).

Acción realizada:

- Remisión para petición de firma de aprobación del Plan Estratégico Institucional a la máxima Autoridad Ejecutiva.
- Carga del PEI aprobado en la página web del MITUR.
- Oficio de aprobación del PEI 2021-2024 de la Máxima Autoridad Ejecutiva.

Evidencia I: Aprobación por la máxima autoridad ejecutiva, ministro de turismo Lic. Miguel David Collado.


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


República Dominicana
Lo tiene todo

Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

Evidencia 2: Cargar el PEI aprobado en la página web del MITUR.

The screenshot shows the 'Portal de Transparencia' of the MITUR. The main heading is 'Planificación Estratégica Institucional'. On the left, there is a navigation menu with items like 'Inicio', 'Portal Institucional', 'Base Legal', 'Marco Legal de Transparencia', 'Estructura Orgánica de la Institución', 'Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)', 'Plan Estratégico Institucional', 'Publicaciones Oficiales', and 'Estadísticas Institucionales'. The main content area displays a table of documents:

Título	Tamaño	Hits	Descargar
PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2021-2024	65.05 MB	1460	Descargar
PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2018-2021	49.48 MB	1180	Descargar

Evidencia 3: Plan Estratégico Institucional del MITUR.

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL MITUR 2021-2024

Ministerio de Turismo REPÚBLICA DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	4
Introducción	8
Siglas y Abreviaturas	9
Análisis Situacional del Sector Turismo	10
Informaciones Generales	18
Metodología Aplicada	25
Diagnóstico Institucional	29
Marco Estratégico Institucional del MITUR	30
Lineamientos del Proceso de Formulación del PEI.	33
Matrices de Alineamiento Estratégico	38
Ejes Estratégicos	42
Eje Estratégico 1 - Promoción, Fomento y Desarrollo del Turismo Sostenible.	43
Eje Estratégico 2 - Planificación y Regulación Efectiva de la Gestión de Destinos Turísticos	45
Eje Estratégico 3 - Fortalecimiento Institucional	47
Matrices de Formulación del PEI 2021-2024	47
	49



Miguel David Collado Morales
Ministro de Turismo
República Dominicana.

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Turismo (MITUR) fue creado mediante la Ley No.541 del año 1969, conocida como la Ley Orgánica de Turismo, dependiendo directamente del Poder Ejecutivo y le dio la calidad de ser el máximo organismo regulador del sector turístico del país, atribuyéndole las funciones de promover y regular la Promoción Turística, Financiamiento, Mejoramiento y Conservación de Empresas Hoteleras y Turísticas en general.

El turismo a nivel mundial representa un sector clave para el progreso socioeconómico de las naciones, generando empleos, ingresos de exportación, así como el diseño y ejecución de infraestructuras en muchos destinos alrededor del mundo. Es por esto que se ha convertido en la principal actividad económica de la República Dominicana, debe su aporte al empleo, las divisas y al crecimiento económico de la comunidad y sus habitantes.

No obstante, nos encontramos en el proceso de transformación para lograr consolidar el turismo de la República Dominicana como una actividad socialmente incluyente.

Conforme lo expuesto, el Ministerio de Turismo se complace en presentar su Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2021-2024, el cual se encuentra alineado y en cumplimiento con lo que establece el Programa de Gobierno del Cambio, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) y la Ley No. 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030.

INTRODUCCIÓN

Tomando como referencia el enfoque de cadena de valor contenido en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2021-2024 de "Turismo, Una Oportunidad", el PEI 2021-2024 se construye alrededor de tres ejes estratégicos que establecen los objetivos, los resultados estratégicos y el conjunto de indicadores y metas que el Ministerio de Turismo pretende lograr durante los próximos cuatro años, mediante la entrega a la sociedad dominicana de productos y servicios de calidad, que expresan su compromiso con el cumplimiento de las funciones que le asignan la Constitución y las leyes, en particular la Ley Orgánica del Turismo de la República Dominicana, Ley No. 541-1969.

El Ministerio de Turismo, asumiendo la responsabilidad gubernamental comprendida dentro del periodo de acción de las acciones estratégicas plasmadas dentro del PEI, deberá de proveer a todas las unidades organizativas, de toda la logística, insumos y recursos necesarios, ya sean financieros, técnicos, tecnológicos, humanos, entre otros de interés que puedan surgir, para el correcto cumplimiento de los Ejes y Objetivos Estratégicos Institucionales previamente definidos en el marco de este plan.

Dicho esto, el proceso de formulación del PEI 2021-2024 ha sido realizado por la Dirección de Planificación y Desarrollo, bajo la coordinación y asesoría técnica de la Dirección General de Desarrollo Económico y Social (DGDES) del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Este documento se encuentra estructurado de seis (6) componentes, que son:

Primero, un Análisis Situacional, el cual consistió en un estudio del entorno donde se desenvuelve el MITUR, con la finalidad de conocer la situación turística actual de la República Dominicana, así como los factores internos y externos que influyen en la proyección institucional de los próximos cuatro (4) años.

Segundo, las Informaciones Generales, que contienen el marco legal actual del MITUR y sus funciones principales con ente regulador del turismo.

Tercero, la Metodología Aplicada, que incluyen las etapas de formulación del PEI.

Cuarto, el Diagnóstico Institucional, el cual abarca el análisis FODA y una breve descripción de los compromisos nacionales internacionales asumidos.

Quinto, el Marco Estratégico Institucional, donde se incluyen los Ejes Estratégicos actuales, los Objetivos Institucionales y los Resultados proyectados dentro del periodo de este documento.

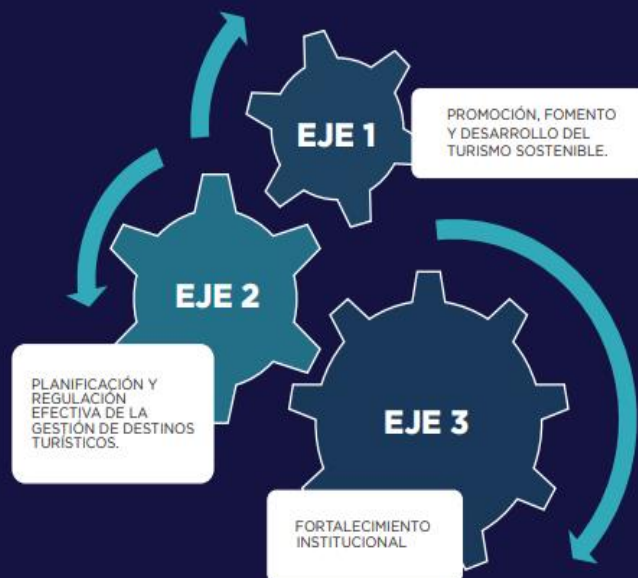
Y sexto, los Lineamientos del Proceso de Formulación del PEI y su vinculación con los diferentes instrumentos de planificación gubernamental.

10.

EJES ESTRATÉGICOS

El Ministerio de Turismo, después de un exhaustivo análisis interno y externo, ha reformulado sus ejes y objetivos estratégicos para el periodo 2021-2024, acorde con los nuevos lineamientos del sistema de planificación pública, además, ajustados a las directrices del MEPyD y alineados al Programa de Gobierno del Cambio, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), siempre manteniendo una concordancia con la misión, visión y valores institucionales.

Dicho esto, se definieron tres (3) Ejes Estratégicos, dentro de los cuales se encuentran:



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, la aprobación del Manual de funciones.

Evidencia 1: 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



MADULKIS 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



Evidencia 2: remisión del Manual de Funciones al MAP para su aprobación

From: Rafael Fanfan martínez <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

Evidencia 3: Seguimiento al proceso de aprobación del Manual de Funciones

RE: Manual de Funciones MITUR.



Madelkis Mercedes
Para Rafael Fanfan martínez
CC Merly Graciano

 Seguimiento. Comienza el lunes, 7 de agosto de 2023. Vence el lunes, 7 de agosto de 2023.

Buenas tardes Estimado Fanfán.

Esperando en Dios se encuentre bien.

Nos mantenemos atentos a sus comentarios y/o aprobación, por favor mantenernos actualizados.



MADELKIS MERCEDES GARCIA VALDEZ
ENCARGADO(A)
DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Ministerio de Turismo
Av. Cayetano Germosén
Esq. Gral Gregorio Luperón
Santo Domingo, República Dominicana.

m.mercedes@mitur.gob.do
Tel: 8092214660 Ext:2193



From: Madelkis Mercedes
Sent: Thursday, June 15, 2023 10:27 AM
To: Rafael Fanfan martínez <rafael.fanfan@map.gob.do>
Cc: Merly Graciano <m.graciano@mitur.gob.do>
Subject: RE: Manual de Funciones MITUR.

Buenos días Estimado Fanfán.

Muchas gracias por la información, nos mantenemos al pendiente ante cualquier observación.

Feliz resto del día.



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



Evidencia 4: Socialización del Manual de Funciones

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES - MITUR 2023



Madelkis Mercedes

Para Felipina De La Paz Ramirez

CC Merly Graciano

Respondió a este mensaje el 22/11/2023 3:00 p. m..



Buenas tardes Felipina.

Conforme a lo indicado en el asunto, adjunto "MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES – MITUR 2023".

Ante cualquier observación, quedamos a la orden.



mitur.gob.do
godominicanarepublic.com

MADALKIS MERCEDES GARCIA VALDEZ

ENCARGADO(A)
DIVISIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Ministerio de Turismo
Av. Cayetano Germosén
Esq. Gral Gregorio Luperón
Santo Domingo, Republica Dominicana.

m.mercedes@mitur.gob.do
Tel: 8092214660 Ext: 2193



Ministerio de Turismo

RNC-401-03681-9

DPD-0196-2023
14 de noviembre 2023

Para : Viceministros(as), Directores(as) y Encargados(as) de área.
Asunto : Socialización Aprobación Manual de Organización y Funciones MITUR 2023
Adjunto : Resolución 010-2023 del Ministerio de Administración Pública

Cortésmente, tenemos a bien informarles que, la Dirección de Planificación y Desarrollo en coordinación con el Ministerio de Administración Pública ha elaborado el **Manual de Organización y Funciones del MITUR**. En ese sentido, y con la finalidad de socializar dicho manual, le extendemos la **Resolución 010-2023 del Ministerio de Administración Pública**. Anexamos el link de acceso del Manual, el cual se encuentra en la plataforma de Intranet ([MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES - MITUR 20_Madelkis Mercedes.pdf](#)).

Sin más se despide,


Merly Graciano, 
Directora de Planificación y Desarrollo
MG/mg.

Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

CRITERIO 3: PERSONAS


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

Hallazgo según el autodiagnóstico: El fondo de medicamentos para empleados más desfavorecidos no está activo

Acción realizada: se creó el procedimiento que establece las políticas de uso del fondo especial para gastos médico.

- Crear el procedimiento para la operatividad del Fondo de Ayuda y Medicamentos
- Realizar la solicitud de aprobación de reactivación del fondo a la Máxima Autoridad del MITUR
- Socializar reapertura del Fondo con colaboradores

Evidencia I: procedimiento para la operatividad del Fondo de Ayuda y Medicamentos

	Procedimiento: Procedimiento Fondo Especial para Gastos Médicos	Código: PR- RRHH-004
	Área Responsable: Dirección de Recursos Humanos	Versión: 000
	Fecha de Emisión: septiembre 2023	Página 1 de 7

1.0 Objetivo:

Establecer un marco claro y equitativo para la evaluación y provisión de asistencia financiera en casos de gastos médicos para los empleados elegibles, garantizando la transparencia en el proceso de solicitud, evaluación y aprobación de la asistencia financiera.

2.0 Alcance:

Empieza: Cuando se realiza una solicitud para cubrir un gasto médico.

Termina: Cuando la solicitud no procede y/o cuando el beneficiario recibe la asistencia de acuerdo con la solicitud.

3.0 Responsables:

- 3.1 La División de Desarrollo Organizacional es responsable del levantamiento de este procedimiento.
- 3.2 La Dirección Jurídica es responsable de verificar que el procedimiento incluya los requerimientos legales aplicables.
- 3.3 La Dirección de Recursos Humanos es responsable de verificar y dar consecución de este procedimiento y asignará al personal que supervisará el cumplimiento de este, quien reportará las observaciones de mejoras detectadas.
- 3.4 El Ministro de Turismo es responsable de aprobar este procedimiento.
- 3.5 El Ministerio de Administración Pública es responsable de verificar este procedimiento.
- 3.6 La División de Gestión de la Calidad realizará auditorías de procesos para comprobar el cumplimiento del presente procedimiento, reportando a través de un informe las observaciones de mejoras que sean detectadas.

Evidencia 2: solicitud de aprobación de reactivación del fondo del MITUR



Ministerio de Turismo

RNC-401-03681-9



DPD-0205-2023
20 de noviembre 2023

Para : Natachú Domínguez
Dirección Jurídica

Asunto : Remisión de proceso y procedimiento

Adjunto : Procedimientos

Cortésmente, por medio de la presente le remitimos los procesos y procedimientos, con la finalidad de procurar su firma y sello en el espacio correspondiente. Los mismos son los siguientes:

Dirección de Planificación y Desarrollo	• PR-DPD-DDI-002 Creación, Modificación y Obsolescencia de Documentos.
Dirección de Recursos Humanos	• PR-RRHH-004 Procedimiento Fondo de Gastos Médicos.

Luego de ser firmados deben ser remitidos nuevamente a esta Dirección de Planificación y Desarrollo, a los fines de continuar con el proceso de procurar de firmas pertinentes.

Sin más se despide

Merly Grajales
Directora de Planificación y Desarrollo
MG/ República Dominicana

Ministerio de Turismo

Fecha: 23 11 23

TRAMITACION INTERNA

DE: Sra. Natachú Domínguez

PARA PASAR A: Sra. Merly Grajales

REMITIR A:

FINALIDAD:

Preparar contestación:

Para información:

Conversar:

Revisar:

Estudio y Opinión:

Archivar:

Avisar recibo:

Tomar nota:

Fines procedentes:

Otros:

ANEXO: Procedimiento Fondo Especial para gastos Médicos

OBSERVACIONES: Ajustar según lo conversado.

Ministerio de Turismo

Fecha: 28 11 23

TRAMITACION INTERNA

DE: Merly Grajales

PARA PASAR A: Sra. Natachú Domínguez

REMITIR A:

FINALIDAD:

Preparar contestación:

Para información:

Conversar:

Revisar:

Estudio y Opinión:

Archivar:

Avisar recibo:

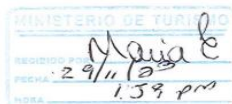
Tomar nota:

Fines procedentes:

Otros:

ANEXO:

OBSERVACIONES: ajustado.



Evidencia 3: Socialización del procedimiento fondo especial para gastos médicos para conocimiento de todo el personal de MITUR para conocimiento de todos los beneficios que implica la reapertura del fondo

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 interorganizacionales.

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).



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.

 <p>Tramitación y Evaluación de Proyectos (DPP)</p> <p>Con estos servicios puedes planificar mejor tu inversión en el sector turístico, y te...</p> <p>VER TRÁMITES</p>	 <p>Clasificaciones de Confotur</p> <p>Una Clasificación, sea esta Provisional o Definitiva, no es más que la aprobación por ...</p> <p>VER TRÁMITES</p>	 <p>Licencias de Operación</p> <p>Se emite licencia mediante resolución para operar como proveedor de servicios...</p> <p>VER TRÁMITES</p>	 <p>Sistema de Seguimiento a la Inversión Turística</p> <p>En este sistema se registra la inversión mensual de los proyectos, la cual le permit...</p> <p>VER SISTEMA</p>
--	---	--	--

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

Proyecto BID: DR-L1154, Agosto de 2022

Rev.	Descripción	Preparado por	Controlado por	Aprobado por	Fecha
1	EIAS Proyecto Playa Bonita – Playa Las Terrenas	J. Vásquez C. Ruíz O. Galvis	N. Vargas		08-Sept.-22
2					

RE: Plan de Mejora Institucional 2023



Nicole Patricia Polanco de Peña

Para Felipina De La Paz Ramirez

CC Merly Graciano; Shaney Peña; Esmeralda Medrano Mesa



EIAS-PGAS Playa Las Terrenas - Bonita 08-09-2022.docx
secturgovdo-my.sharepoint.com

Adjunto el documento solicitado.

Fue realizado Septiembre, año 2022.

Quedamos atentos a cualquier adicional.

Saludos,

NP

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

Acción realizada: se elaboró la matriz de Interrelaciones con autoridades relevantes para medir la frecuencia de las relaciones, grupos de interés y representantes de la comunidad.

Evidencia I: matriz de relaciones con autoridades relevantes


 Ministerio de Turismo REPÚBLICA DOMINICANA			
Viceministerio de Gestión de Destinos Turísticos.			
Matriz de interacción con autoridades 2023			
Tarea	Colaborador	Fecha	Nota2
Agenda plan de trabajo Bavaro y La Romana	Adrian Jimenez	14/3/2023	1. Levantamiento en Playa Bávaro, análisis problemática ocupación espacios públicos por embarcaciones. 2. Reunión con Gobernadora de La Romana.
Participación en Reunión en la gobernación de Puerto Plata	Carlos Athaulpa Norte	12/6/2023	
Reunión con agentes de politur y gobernación de Santiago.	Carlos Athaulpa Norte	14/6/2023	
Representación del ministerio en acto en el polideportivo de Pto Pta. con la gobernación.	Carlos Athaulpa Norte	15/6/2023	
Rueda de prensa en la gobernación,	Carlos Athaulpa Norte	28/6/2023	
Reunión con la dirección del cluster turístico de Puerto Plata.	Carlos Athaulpa Norte	22/6/2023	

Participación en el taller del Fondo Para el Desarrollo Agropecuario (FEDA), el cual fue impartido por funcionarios de dicha institución en la gobernación de la provincia La Altagracia, en Higüey.	Felix Vizcaino Este	25/5/2023	
Mesa de trabajo	Felix Vizcaino Este	12/1/2023	Reunión de mesa de trabajo Seguridad Turística Higüey en OGD Higüey, Policía Nacional, Politur y Digesett, representantes de la alcaldía, director e inspectores de OGD Higüey. Esta mesa se trataron tema de seguridad en los puntos de mayor afluencia de turistas, peregrinos y visitantes durante fiestas patronales pero también para tratar otros temas de especial cuidado Higüey 12/1/2023 Félix Vizcaino Director Regional Este
Dirección Regional Este Participación en actividad con el Ministro Collado durante el primer picazo de la Reconstrucción de la vía Domingo Maíz y su interconexión con la avenida Punta Cana	Felix Vizcaino Este	3/3/2023	Félix Vizcaino Bávaro 03/03/2023
Envío de correo a clusteres para invitación a webinar	Pamela Mella	13/3/2023	
Envío de correos a los clusteres solicitando información	Pamela Mella	2/6/2023	
Reuniones en Santiago, Mesa de trabajo con autoridades, cluster y empresarios	Patricia Mejia	21/6/2023	
Reunión Cluster Bayahibe	Patricia Mejia	17/7/2023	

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 aportes metálico de recurrencia variada (único aporte, mensual, trimestral, aporte en especie y participación de eventos profundos anual (rifa Tombo de Bendiciones (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 Infantil	Aportar en la obtención de fondos destinados a niños que son diagnosticados con cáncer y tratados en el Hospital Infantil Robert Read Cabral.	Recolección de tapitas plásticas usadas para intercambiar por fondos a empresas recicladoras (Skyplast, Plastisam y Pastoriza Plásticos) a través de la ONG.	1. Oficios, correos de gestión, imágenes, esquemas 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 voluntarios, 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 incorporación 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 estados 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 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 está destinado a nuestros usuarios, visitantes, y nuestros 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%	
Turizmecando	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	52%	Durante el año 2023, se estarán realizando dos (2) ejecuciones 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 AEN. Instalar zafacones en los puntos críticos residenciales y plazas públicas.	1. Supervisar la recogida de la basura por el AEN. 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. Edificio Savitón	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 elabora el informe de cumplimiento CCC (Comité de Coordinación Conjunta) a todos los acuerdos.

Acción realizada: se elaboró el Informe de cumplimiento (CCC) en todos los acuerdos celebrados en el marco de la dirección de planificación y proyectos turísticos.

Evidencia I: Informe de cumplimiento

Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

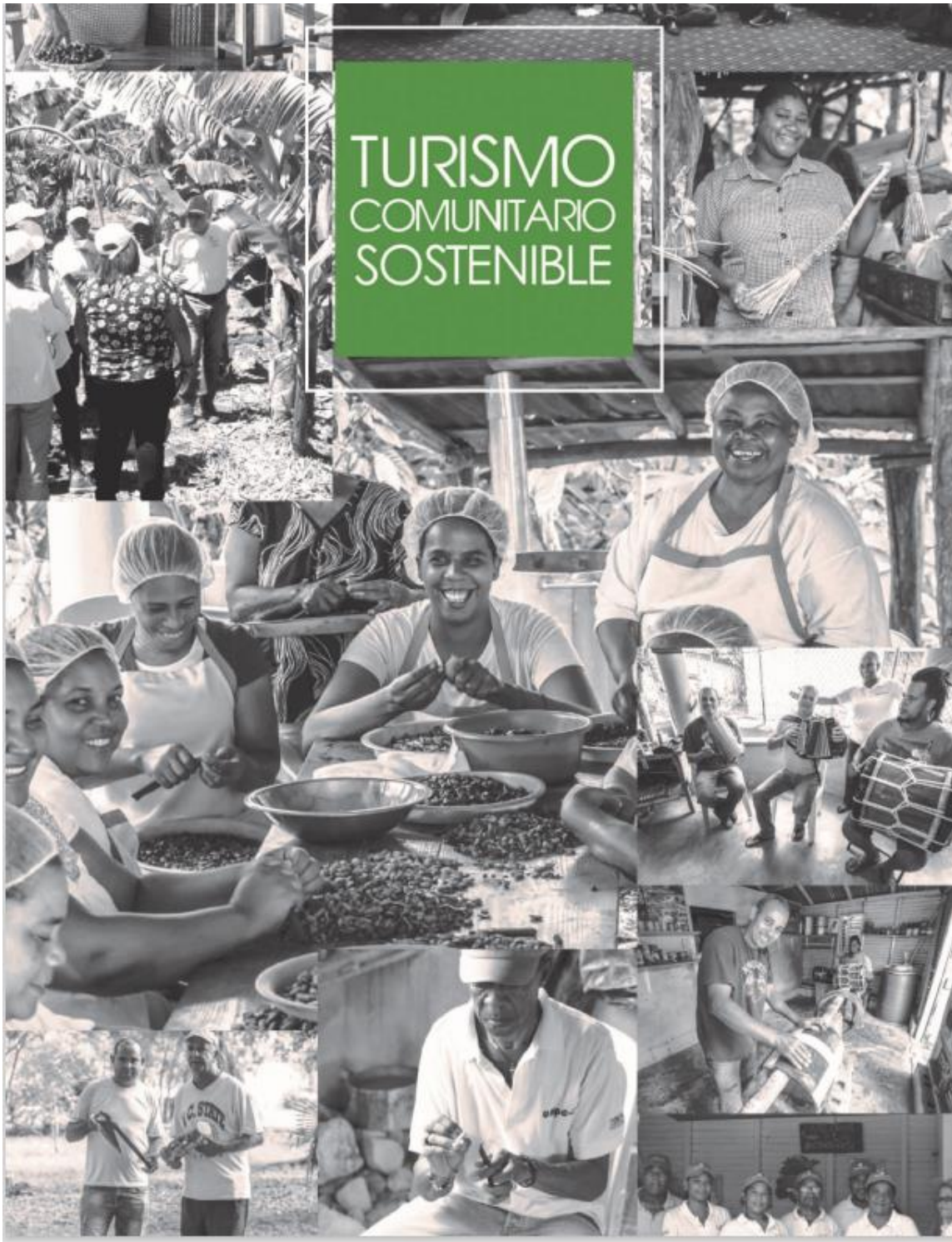
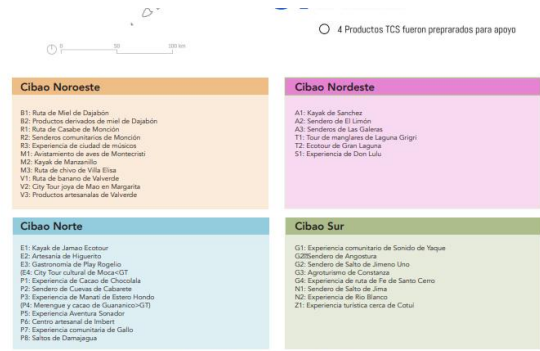




Imagen 2. Unidad Productiva Chocolalá, empresa de mujeres emprendedoras en Altamira, Puerto Plata.



Mapa 1. Productos y negocios, Región Norte

Personas sensibilizadas y capacitadas

Personas capacitadas y concientizadas



Personas sensibilizadas en TCS



Personas capacitadas en GSTC-INFOTEP



Personas capacitadas en TCS



Profesionales talentos TCS



Programa TCS - INFOTEP



Imagen 12. Mujeres emprendedoras - Unidad Productiva Chocolalá



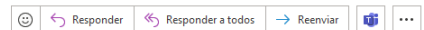
Evidencia 2: fecha de elaboración del informe

Fecha documento Resumen TCS



Virna Castillo Reyes
Para Felipina De La Paz Ramirez
CC Esmeralda Medrano Mesa

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.



lunes 11/12/2023 3:05 p. m.

Hola,

Adjunto lo solicitado.

La fecha de creación por se no te la puedo facilitar porque en mayo de este año tuvimos un problema con el One Drive, se borraron todos los documentos y se tuvieron que restaurar de un backup, por lo cual todo tiene la fecha de mayo 2023. Si tengo la última fecha de modificación del documento, el 05 de agosto de 2022, que fue cuando se entregó de manera definitiva.

PD: El documento resumen de TCS anteriormente enviado, es parte de este documento general, por eso no tienen el mismo nombre.

Quedo a la orden,

Virna Castillo Reyes, Arq. MSc.

Planificación Territorial, Turística y Diseño
Dirección de Planificación y Proyectos - DPP
Ministerio de Turismo de la República Dominicana

[T] 809.221.4660 / Ext. 2077
[e] vi.castillo@mtur.gov.do

Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2023

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

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

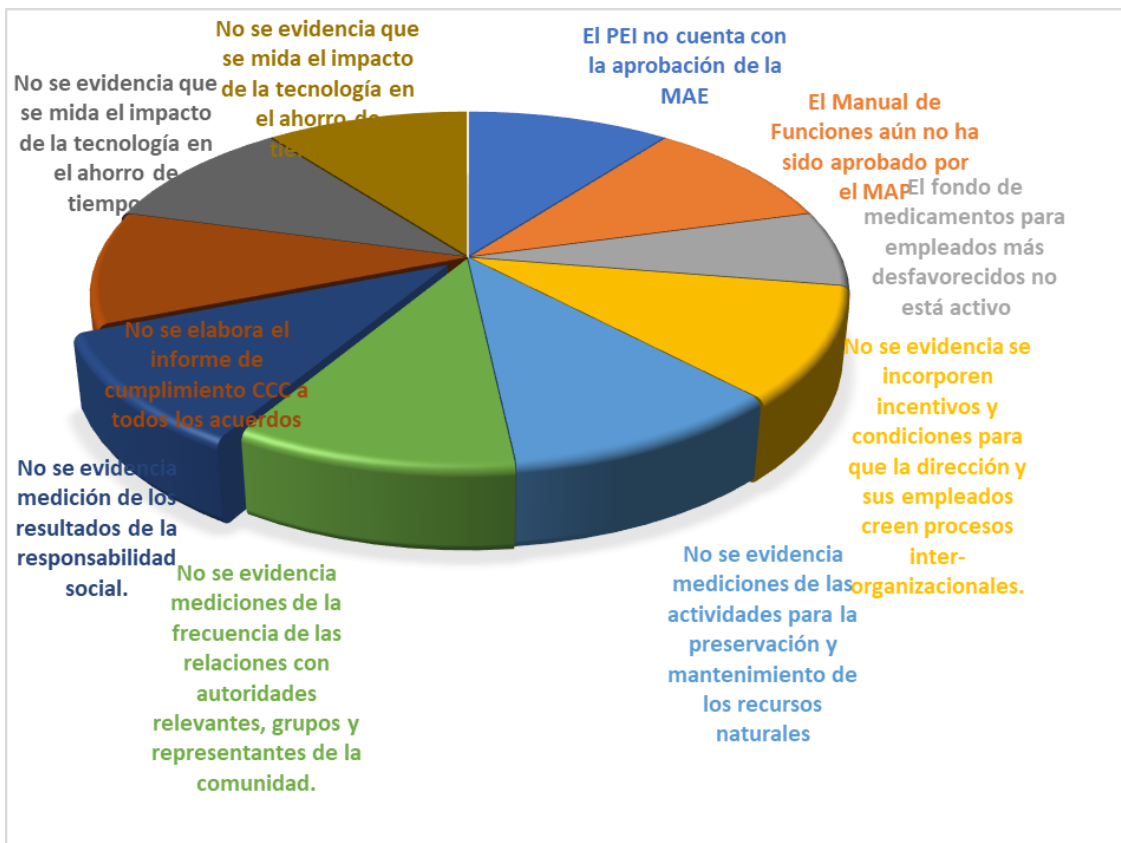
- Ahorros por más de 7MM+ al año por formularios impresos y preparación informes de inspección.
- Capacidad para realizar 7,200 inspecciones al liberar 1,200 horas de trabajo
- Mejora en experiencia de los establecimientos que manejan solicitudes
- Ahorros por más de RD\$ 115,709,232.72 en costos de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

 Ministerio de Turismo REPÚBLICA DOMINICANA	
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	100%
El fondo de medicamentos para empleados más desfavorecidos no está activo	66.6%
No se evidencia se incorporen incentivos y condiciones para que la dirección y sus empleados creen procesos interorganizacionales	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	100%
No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social	100%
No se elabora el informe de cumplimiento CCC a todos los acuerdos	100%
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%
Ejecución	96.66%



Para el plan de mejora institucional 2023 fueron planteadas diez áreas de mejora resultado del autodiagnóstico CAF, DE LAS MISMAS 9 se encuentran en cumplimiento al 100% de todas las acciones planteadas y una de ellas aún se encuentra en proceso a falta de una de las 3 actividades comprometidas, es la socialización de un procedimiento con el que se hará la apertura a la puesta en marcha de esta acción, es por ello, por lo que actualmente se encuentran en un 66.6% de avance (2/3 actividades).

Acción realizada: se creó el procedimiento que establece las políticas de uso del fondo especial para gastos médico.

- Crear el procedimiento para la operatividad del Fondo de Ayuda y Medicamentos
- Realizar la solicitud de aprobación de reactivación del fondo a la Máxima Autoridad del MITUR
- Socializar reapertura del Fondo con colaboradores

Tarea	Valor	Porcentaje de ejecución
• Crear el procedimiento para la operatividad del Fondo de Ayuda y Medicamentos	33.3%	33.3%
• Realizar la solicitud de aprobación de reactivación del fondo a la Máxima Autoridad del MITUR	33.3%	33.3%
• Socializar reapertura del Fondo con colaboradores	33.3%	0%
Total,		66.6%