



***COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS EN ZONAS
TURÍSTICAS***

***SEGUNDO INFORME DEL PLAN DE MEJORA
CAF 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 seis (6) áreas de mejora durante el segundo semestre del 2023.

A continuación, presentamos los avances obtenidos en el 2023.

ACCIONES DE MEJORAS AL 2023

- **Mejora 1. Realizar retroalimentación individual y grupal al menos semestralmente de acuerdo a lo establecido en los acuerdos de desempeño.**

Objetivo: Apoyar al personal en sus tareas, proporcionándoles retroalimentación oportuna para mejorar el desempeño, tanto individual como grupal.

Avances: Evaluaciones de desempeño 2023 revisadas, consensuadas y firmadas entre colaboradores y supervisores.

Evidencias: Comunicación del área de recursos humanos de la institución solicitando a los supervisores retroalimentación de los acuerdos de desempeño de los colaboradores.

Minuta de reunión de monitoreo de los acuerdos de desempeño de un departamento

RNC:4-3003308-1

DCEIZTUR-DRRHH-0348-2023
11 de julio de 2023.

CEIZTUR
Departamento Juridico
REC. REC.
HORA: 3:30 pm
FECHA: 11/07/2023
FIRMA: *[Firma]*

A : Encargados y supervisores de áreas
Asunto : 2do. Monitoreos de Acuerdos del Desempeño 2023
Anexo : Minuta de reunión

Cortésmente, luego de extenderles un cordial saludo. Les informamos que desde el Martes 11 al miércoles 19 julio en curso, deben inicial la 2da revisión de los acuerdos del desempeño, dicho monitoreo debe quedar evidenciado en el formulario de minuta anexo, el cual también estaremos enviando a sus correos.

Les pedimos depositar en la oficina de Recursos Humanos las minutas de las reuniones de los colaboradores de sus departamentos.

Ante cualquier inquietud o aclaración desde el Departamento de Recursos Humanos les estaremos brindando soporte.

Nota importante: Realizar los acuerdos de los colaboradores de nuevo ingreso, así como el cierre de los acuerdos de los excolaboradores, los departamentos que han tenido estas novedades.

Sin más en lo particular.

Atentamente,

[Firma]

Yudileydi Lorenzo

Coordinadora Técnica de Recursos Humanos

RECIBIDO
CEIZTUR
TECNOLOGÍA
2:28 pm

RECIBIDO
CEIZTUR
DEPARTAMENTO PLANIFICACION Y DESARROLLO
3:28
[Firma]

CEIZTUR
DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS
RECIBIDO POR: *[Firma]*
FECHA: 11/07/2023
HORA: 3:26 pm

RECIBIDO
CEIZTUR
RECURSOS HUMANOS
3:35
11/07/2023

RECIBIDO
CEIZTUR
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA
HORA: 3:32 pm
FECHA: 11-07-2023
FIRMA: *[Firma]*

11 JUL 2023
3:27
[Firma]



COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURA DE ZONAS TURÍSTICAS
Departamento de Recursos Humanos

MINUTA DE REUNIÓN DE MONITOREO DE ACUERDOS DE DESEMPEÑO LABORAL		
Institución: Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR)	Fecha: 20/04/2023	Trimestre: T1
Área: Administrativo (Compras)		
PARTICIPANTES		
Nombre	Cargo	Firma
1. Cristian García	Analista de Compras y Contrataciones	<i>Cristian García</i>
2. Bertina Pellerano	Analista de Compras y Contrataciones	<i>Bertina Pellerano</i>
3. Johanmi de los Santos	Analista de Compras y Contrataciones	<i>Johanmi de los Santos</i>
4. Dabeiry Nova Céspedes	Encargada Unidad de Compras y Contrataciones	<i>Dabeiry Nova Céspedes</i>
(Agregar las filas necesarias)		
AUSENTES		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
(Agregar las filas necesarias)		
AGENDA DE LA REUNIÓN		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y cumplimiento de los acuerdos al nivel de avance en el T1, 2. Hemos logrado en el T1 la puntuación mayor a 90% en el Siscompras, puntuación obtenida de 96.46% 3. La políticas y procedimientos de los procesos de Compras y Contrataciones hemos tomado en consideración los entregables por el SIGIL para adaptar el borrador de entrega al final del T2. 4. Las adquisiciones de bienes y servicios remitidas por las unidades se han cumplido hasta la fase final. 5. Los expedientes de pago se han remitido en el tiempo prudente al Departamento de Finanzas. 6. Los cronogramas y seguimientos de los procesos de Obras se estuvieron llevando a cabo en el plazo correspondiente. 7. 		
ACUERDOS Y COMPROMISOS	RESPONSABLES	
Mantener la puntuación mayor o igual al 90% del Siscompras.	Cristian García, Bertina Pellerano, Johanmi de los Santos	
Presentar el borrador de las políticas y procedimientos de los procesos de Compras y Contrataciones.	Cristian García, Bertina Pellerano, Johanmi de los Santos	
Continuar mejorando con el completivo de los expedientes enviado a pagos.	Cristian García, Bertina Pellerano, Johanmi de los Santos	

- **Mejora 2. Comunicar a los grupos de interés, grupos de personas de la organización el Plan Operativo Anual 2023 y cargarlo en la página web.**

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

Avances: Creación página web, socialización vía correo electrónico del POA 2023,

Evidencias:

Se ha cargado el POA 2023 en la pagina web del CEIZTUR para visualización de los grupos de interés. Fue difundido vía correo electrónico institucional.

The screenshot shows the CEIZTUR website interface. At the top, there is a search bar and social media icons. The main content area displays the 'Plan Operativo Anual 2023 (POA)' document, which is available for download as a PDF file. A 'Descargar' button is visible next to the document icon. Below the document, there is a message about downloading Adobe Reader: 'Descarga ADOBE READER. Si no puedes ver los documentos, es posible que no tengas instalado, ADOBE READER. Haga CLICK en el botón para instalarlo.'

RV: PRESENTACIÓN POA 2023

Para [Bessy Maria Santana Beltréz](#); [Luis Omar Ureña Pérez](#); [José Luis Mañón Javier](#); [Carolina Arbage](#); [Yaneri Then](#); [Carolina Arbage CC](#); [Adriana Santiago](#); [Anyolani Germosén](#); [Doris Nuñez](#); [Dabeiry Nova Cespedes](#); [Yudileydi Yamel Lorenzo](#); [Miosotis Recio](#); [Marsell Mejias](#); [Maria Magdalena Polanco Sanchez](#); [Juan Martinez Recio](#); [Fátima Espinosa](#); [Sixto Brea](#)

PRESENTACION-POA2023.pdf
3 MB

Responder Responder a todos Reenviar

lunes 27/11/2023 3:33 p. m.

Reenviamos POA 2023 a los fines de tener guía para el 2024.

Recordatorio de circular que especifica es hasta mañana 28 de noviembre.

Gracias.

Ministerio de Turismo
REPUBLICA DOMINICANA

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 3. Crear acceso en la página web del CEIZTUR para que los ciudadanos y clientes puedan opinar por dicho medio**

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

Avances: Borrador procedimiento de denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, portal 311 en la página web del CEIZTUR

Evidencias:

Creación de medio, a través de un procedimiento y vía enlace en la página web del CEIZTUR al portal 311 para procesar las opiniones clientes y ciudadanos. Elaboración del borrador del procedimiento de denuncia, quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.

Enlace al Portal 311 desde la página web del CEIZTUR.

Borrador procedimiento respuesta a denuncia, reclamación, queja y sugerencia



Marsell Mejía

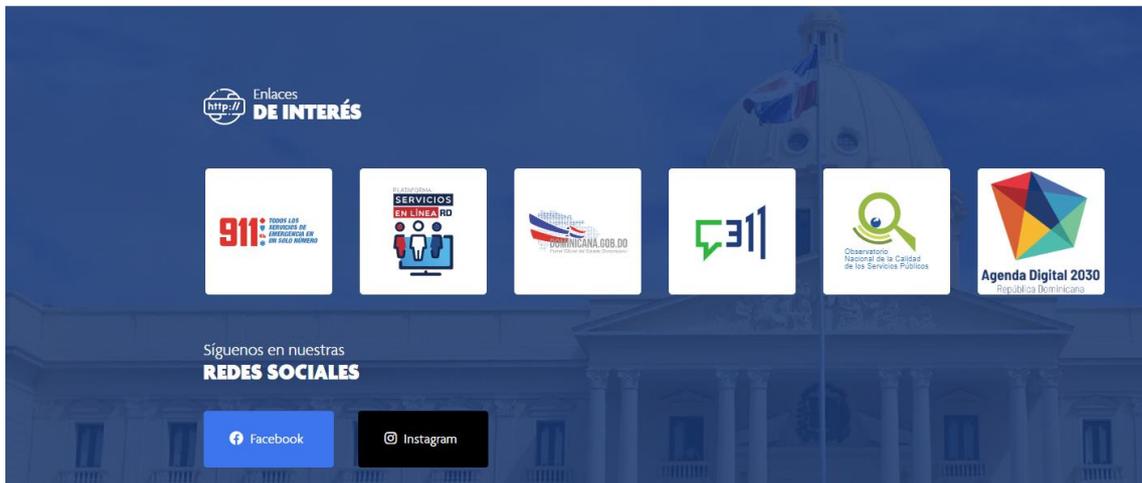
Para Lorna Carrasco



Procedimiento de denuncia de los ciudadanos .docx
72 KB

Para revisión.

Cordialmente



- **Mejora 4. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

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

Avances: Contratación de firma auditora

Evidencia: Contrato entre CEIZTUR y una auditoria externa financiera, de ejecución presupuestaria, de procesos operativos y administrativos.

CEIZTUR-CONTRATO No. 12-2023



REPÚBLICA DOMINICANA

COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS DE ZONAS TURISTICAS
(CEIZTUR)

-CONTRATO-

"SERVICIO DE CONTRATACIÓN DE UNA AUDITORÍA EXTERNA FINANCIERA, DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA, DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS"

(Referencia CEIZTUR-CCC-CP-2023-0009)

PROVEEDOR	: HLB AUDITORES & CONSULTORES, S.R.L.
PROCESO	: SERVICIO DE CONTRATACIÓN DE UNA AUDITORÍA EXTERNA FINANCIERA, DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA, DE PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS.
MONTO	: RD\$2,832,000.00
AVANCE	: RD\$566,400.00
FORMA DE PAGO	: MEDIANTE PRESENTACIÓN DE FACTURAS.
TIEMPO DEL SERVICIO	: NOVENTA (90) DIAS.
INICIO DEL SERVICIO	: AL MOMENTO DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE ADJUDICACIÓN.

- **Mejora 5. Desarrollar en el personal que trabaja con ciudadanos y clientes habilidades de atención al cliente y desarrollar indicadores de medición.**

Objetivo: Contar con indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.

Avances: Impartidas charlas sobre régimen ético y disciplinario e inducción a la administración pública.

Evidencia: Informe trimestral de ejecución del plan de capacitación 2023



Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Fecha: Marzo -junio 2023

Institución: CEIZTUR

Trimestre correspondiente: T2

Capacitación Programada	Área Requerida	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participar
Diplomado en Presupuesto de Construcción	Ingeniería	Realizar cálculos métricos en obras que sirvan de base para la elaboración de presupuestos. Elaborar un análisis sencillo de precios unitarios. Conocer los conceptos generales y estructura de presupuestos de obras, de acuerdo a criterios de calidad y eficiencia definidos en un proyecto sea público o privado.	Ejecutada	3	0	3
Entrevista por competencias	Recursos Humanos	Mejorar la selección de los candidatos por competencias, en busca de aumentar la tasa de éxito del proceso de reclutamiento que se vuelve mucho más eficiente.	Ejecutada	2	0	2
Revit	Ingeniería	Mejor y reforzar los conocimientos en las tareas del Project Manager en cuanto a diseño y modelo de los procesos de trabajo durante el desarrollo del proyecto	Ejecutada	2	0	2
Diplomado de Licitaciones y Contrataciones Públicas	Jurídico	Dominar la regulación específica de las modalidades de contratación pública en cada una de sus etapas, pre-contractual, contractual y post-contractual. Fortalecer los conocimientos del portal electrónico que se utiliza para gestionar las contrataciones públicas, aprender a elaborar y presentar ofertas para proveer y ser contratista del Estado.	Ejecutada	2	1	3
Almacén e Inventario	Sección de Almacén	Mejorar el uso de herramientas y técnicas que permitan a los participantes administrar los almacenes e inventarios de manera adecuada.	Ejecutada	1	1	2
Régimen ético y Disciplinario	Todas las áreas	Mejorar y fomentar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos y el sentido de pertenencia institucional, a fin de promover el cumplimiento del bien común, el interés general y preservar la moral pública.	Ejecutada	13	7	20
Inducción a la Administración Pública	Varias áreas	Identificar el panorama general de la Administración Pública y su dependencia, estructura orgánica, atribuciones, y servicios que posee como persona que trabaja en Gobierno del Estado.	Ejecutada	1	2	3

- **Mejora 6. Implementación del programa de reconocimiento laboral**

Objetivo: Documentar las frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos

Avances: Elaborar propuesta de reconocimiento a colaboradores del CEIZTUR.
2. Presentar propuesta al director ejecutivo y Enc. De Recursos Humanos.

Evidencia: Procedimientos elaborados para el programa de reconocimiento laboral de los colaboradores destacados y becas para estudios superiores.

RV: Remisión de procedimientos varios RR.HH

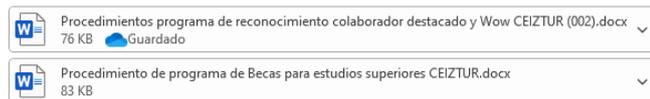


Lorna Carrasco
Para Marsell Mejía

Responder Responder a todos Reenviar

lunes 21/8/2023 4:35 p. n

Respondió a este mensaje el 24/8/2023 3:35 p. m..
Mensaje enviado con importancia Alta.



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

CEIZTUR

WWW.MITUR.G08.DO
GoDominicanRepublic.com



De: Yudileydi Yamel Lorenzo <y.lorenzo@mitur.gob.do>

Enviado el: lunes, 21 de agosto de 2023 4:31 p. m.

Para: Lorna Carrasco <L.Carrasco@mitur.gob.do>

CC: Yanneris Then <y.then@mitur.gob.do>

Asunto: Remisión de procedimientos varios RR.HH

Importancia: Alta

Buenas tardes,

Según lo conversado te remito los procedimientos de premiaciones para los colaboradores y el programa de becas para su implementación en el CEIZTUR, una vez verificado por ustedes proceder a recolectar las firmas correspondientes.

Quedo atenta y a la orden

Saludos cordiales

Matriz de seguimiento del Plan de Mejora 2023, segundo semestre

TAREAS/ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha)					RESULTADO FINAL	COMENTARIO
		0%	25%	50%	75%	100%		
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	Recursos Humanos					100%		
Realizar retroalimentación individual y grupal al menos semestralmente de acuerdo a lo establecido en los acuerdos de desempeño.	Recursos Humanos					100%		
Desarrollar alianzas o asociaciones con grupos de interesados del CEIZTUR	Recursos Humanos					100%		
Implementar planes de Gestión Ambiental	Depto. Administrative				80%			
Comunicar a los grupos de interés, grupos de personas de la organización el Plan Operativo Anual 2023 y cargarlo en la página web.	Dirección Ejecutiva, Depto. Recursos Humanos, Depto. De Tecnología de la Información					100%		
Crear acceso en la página web del CEIZTUR para que los ciudadanos y clientes puedan opinar por dicho medio	Depto. Administrativo					100%		
Diseñar y gestionar procesos para aumentar	Dirección Ejecutiva					100%		

