



# **1er Informe de Implementación del Plan de Mejora Institucional 2024**

**JUNIO 2024**

1er Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

# TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>PLAN DE MEJORA CAF</b> .....	4
-criterio 1: liderazgo	
-criterio 3: personas	
-criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	
-criterio 8: resultados de responsabilidad social	
<b>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA</b> .....	5
-Subcriterio	
-Hallazgo según el autodiagnóstico	
-Acción realizada	
-Evidencia	
<b>RESUMEN DE AVANCES PLAN DE MEJORA 2024</b> .....	29

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de implementación del plan de mejora institucional del Ministerio de Turismo (MITUR) para el año 2024. 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, resultados orientados a los ciudadanos-clientes y responsabilidad social.

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 realizada 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.

El comité de calidad se reúne para la formulación del plan de mejora, junto con los involucrados en la ejecución de las tareas asignadas para subsanar y/o mejorar de la operatividad institucional. Identificando tanto el origen como las medidas a tomar para evitar tener el mismo hallazgo para el siguiente año.

## **PLAN DE MEJORA CAF**

### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

#### **Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que la institución desarrolle un concepto de marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: Falta de señalización de espacios para discapacitados, en las áreas de parqueo y baños e instalación parrillas de seguridad para evitar caídas

### **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

#### **Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción: Resultados de la percepción general de la organización, percepción de los servicios y productos**

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente.

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización.

#### **Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento con relación a: Resultados sobre la calidad de los productos y servicios, materia de transparencia, accesibilidad e integridad, Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación y sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico**

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.

### **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 sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas

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

## **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORA**

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

#### **Subcriterio I.4. Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que la institución desarrolle un concepto de marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés.

#### **Acción realizada:**

- Desarrollar un programa de marketing.
- Realizar actividades y/o reuniones con los grupos de interés para detección de necesidades
- Desarrollar campañas publicitarias (Costumizadas)"

#### **Evidencia I:** Avances del desarrollo del programa de marketing.

La gerencia de Marketing durante el año 2024 ha desarrollado un programa para la gestión y logro de los objetivos de la dirección, alineados al plan estratégico y Plan de mejora Institucional.



## 02. PLAN ESTRATÉGICO MARKETING



**Evidencia 2:** Actividades y/o reuniones realizadas con los grupos de interés para detención de necesidades. Desde la dirección de Mercadeo turístico se realizaron varios encuentros y/o actividades con diferentes grupos de interés nacionales e internacionales para generar alianzas y acuerdos en beneficio del desarrollo turístico de la República Dominicana.

# 01. ACCIONES MARKETING / ENCUENTROS GRUPOS DE INTERÉS



## 1 Encuentros con Grupo de Interés / Turismo Internacional



## 1 Encuentros con Grupo de Interés / Turismo Internacional



1er Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

1. Encuentros con Grupo de Interés / Turismo Internacional



A promotional banner for Silver Airlines. At the top left is the Silver Airlines logo. To its right is the text "INFLUENCERS &amp; MEDIOS INTERNACIONALES RUTA SAN JUAN - PUERTO PLATA / IMPULSO VUELO DE SILVER AIRLINES". In the top right corner are logos for the Ministry of Tourism and the Dominican Republic. Below the text is a grid of logos for various media outlets: "El Vocero", "Primera HORA", "metro", "el Vocero", "wapa", "tele 11", and another "El Vocero" logo. The background of the banner is a scenic view of a tropical beach with palm trees and a blue sky.

PRESS TRIP /  
INFLUENCERS TRIP



1er Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024



## CAMPAÑAS PUBLICITARIAS CUSTOMIZADAS

SPOT CRUCEROS  
"UN PUERTO QUE LO TIENE TODO" VERSIÓN SANTO DOMINGO



Genéricos por Destinos  
"Taste it All" VERSIÓN PUERTO PLATA

REEL  
Formato 9:16



### CRITERIO 3: PERSONAS

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

Hallazgo según el autodiagnóstico: Falta de señalización de espacios para discapacitados, en las áreas de parqueo y baños e instalación parrillas de seguridad para evitar caídas.

#### Acción realizada:

- Elaborar un cronograma para la colocación de las señalizaciones y parrillas de seguridad.
- Informe de ejecución trimestral

## Evidencia 1: Programación de las fechas de ejecución para colocación de las señalizaciones y parrillas de seguridad

Las actividades de colocación de señalización y parrilla de seguridad fueron programadas para el cuarto trimestre 2024, por lo que el informe de ejecución sería en el T4.

Las actividades a realizar son:

- Suministro e instalación de cinta antideslizante en las huellas de los escalones.
- Señalización en área del comedor indicando reservado para discapacitado.
- Señalización de ventanilla de preferencia en el área de recepción en el lobby.

La señalización de cebra peatonal, frente a la rampa para discapacitados del ala sur será ejecutado por el MITUR.



### SOLICITUD DE ACONDICIONAMIENTO DE LAS AREAS PARA DISCAPACITAD@S, ENVEJECIENTES Y EMBARAZADAS SEDE PRINCIPAL MINISTERIO DE TURISMO PARA EL PLAN DE MEJORA 2024

No.	CANTIDAD	DESCRIPCION	UD	CARACTERISTICAS (FICHA TECNICA)	TRIMESTRE PARA EJECUCION	OBSERVACIONES
1	110.00	Suministro e instalación de cinta anti deslizante en las huella de los escalones (entrada principal y entrada ala sur (área del comedor))	ml	cinta anti deslizante, ancho minimo 4"	4to Trimestre	Estos trabajos pueden ser solicitados directamente por nuestro departamento de Servicios Generales
2	1.00	Señalización de zebra peatonal, frente a la rampa para discapacitados del ala sur (área del comedor).	UD	(cebra peatonal en pintura blanco trafico , logo de discapacitados).	4to Trimestre	Estos trabajos pueden ser realizados directamente por nuestro departamento de Servicios Generales
3	20.00	Señalización en área del comedor indicando reservado para discapacitado, Señalización de Ventanilla de preferencia en el área de recepción en el lobby	UD	material foto luminiscente, color verde, contraste blanco, colocación en muros	4to Trimestre	Estos trabajos pueden ser solicitados directamente por nuestro departamento de Servicios Generales

**Evidencia 2:** Informe de ejecución trimestral para estas actividades, no aplica a la fecha, ya que todas están programadas para su ejecución en el cuarto trimestre 2024.

## CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción: Resultados de la percepción general de la organización, percepción de los servicios y productos

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización.

#### Acción realizada:

- Se modificó la encuesta y agregamos pregunta sobre la percepción de los servicios y métodos que utiliza la institución
- Se modificó la encuesta y agregamos pregunta sobre la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización.

1er Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

**Evidencia:** Formulario de preguntas de la encuesta modificada

Fue agregada la pregunta relacionada a percepción de los ciudadanos relacionados a los servicios y métodos que utiliza la institución (pregunta número 8 y 9).



**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

**DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA**

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con la responsabilidad social de la institución. En una escala de 01 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P1.- ¿Cómo valora usted...

P1.1	Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.2	La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.3	Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.4	El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.5	El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.6	El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.7	Opinión general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.8	Los métodos utilizados tomando en cuenta las necesidades específicas del cliente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.9	La Digitalización de los servicios, los métodos innovadores y/o tecnológicos implementados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Subcriterio 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación con: Resultados sobre la calidad de los productos y servicios, materia de transparencia, accesibilidad e integridad, Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación y sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico**

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes

**Acción realizada:**

- Agregar pregunta en la encuesta de percepción ciudadana sobre la utilización de los métodos implementados

**Evidencia:** Formulario de preguntas de la encuesta modificada. Fue agregada la pregunta relacionada a de los ciudadanos sobre la utilización de los métodos implementados (pregunta número 9).



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con la responsabilidad social de la institución. En una escala de 01 a 10, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P1.- ¿Cómo valora usted...

P1.1	Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.2	La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.3	Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.4	El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.5	El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.6	El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.7	Opinión general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.8	Los métodos utilizados tomando en cuenta las necesidades específicas del cliente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P1.9	La Digitalización de los servicios, los métodos innovadores y/o tecnológicos implementados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Subcriterio 8.2. Medir del rendimiento organizacional: Indicadores de la responsabilidad social**

1mer Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

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

**Acción realizada:**

- Limpiezas de Playa, Ríos y Balnearios
- Campañas audiovisuales para la educación de las comunidades en el tema medio ambiental.
- Reforestación

**Evidencia I:** Limpiezas de Playa, Ríos y Balnearios

Se realizó una jornada de limpieza de varias playas, iniciando con la limpieza boca de Cachón/Bayahíbe. Se realizó un operativo de limpieza en la playita en Boca de Chavón en el mes de marzo del presente año (2024), junto con varios colaboradores y autoridades relevantes como son: el personal del Ministerio de Turismo de la OGD de Bayahíbe, la Armada Dominicana, los comunitarios de Boca de Chavón y la protección del Medio Ambiente.



DIR-REG-E-0010-24  
Jueves 21 de Marzo 2024

**A:** Vice- Ministerio Gestión de Destino  
**Vía:** Licda. Patricia Mejía  
Vice-Ministra Gestión de Destino  
**Via:** Carolina Lantigua  
Asistente de Viceministerio Gestión de Destino  
**Asunto:** Informe gestión de limpieza en la zona Boca de Chavón OGD Bayahibe.  
**Anexos:** Imágenes.

Distinguida Señora:

Por este medio hacemos de su conocimiento del operativo de limpieza en la playita en Boca de Chavón, realizado el Jueves 21 de marzo del presente año (2024) con el personal del Ministerio de Turismo de la OGD de Bayahibe y el señor Edwin Caraballo (director), en conjunto de La Armada Dominicana, los comunitarios de Boca de Chavón y la protección del Medio Ambiente.

Seguimos trabajando por el bienestar de nuestro país y nuestros allegados (Turistas).

Saludos Cordiales,

Yefry Ant. Perez Laureano.  
Encarga de Oficina de Bayahibe

YP/cv



1mer Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

En el mes de marzo de 2024 se inició un plan de limpieza de las playas casita blanca, playa el cayo, playa punta inglesa y playa saladilla, el cual fue liderado por el departamento de Ceiztur, encabezado por el director nacional de limpieza de playas, la Gobernadora Provincial, el equipo de colaboradores brigadistas y el equipo de inspectores de la oficina de turismo de Barahona. Para la misma se utilizaron herramientas como pala, picos, machetes, arañas, fundas de recogidas para la basura, camiones entre otros.



**14 de marzo del 2024**  
Barahona, Rep. Dom.

Asunto: Minuta Operativo Limpieza de Playas Provincia Barahona.

Anexo: Fotos

El jueves 14 de marzo del mes en curso se inició un plan de limpieza de las playas casita blanca, playa el cayo, playa punta inglesa y playa saladilla el cual fue liderado por el departamento de Ceiztur encabezado por el Director Nacional de limpieza de playas, la Gobernadora Provincial, el equipo de colaboradores brigadistas y el equipo de inspectores de la oficina de turismo de Barahona el cual se encargaron de colaborar en cada una de las playas mencionadas.

Para la misma se utilizaron herramientas como pala, picos, machetes, arañas fundas de recogidas para la basura camiones entre otros.

En las siguientes le dejamos las evidencias la cual certifican el trabajo realizado por cada uno de los colaboradores.



En el mes de marzo de 2024 se estuvo realizando un operativo de limpieza en playa Los Almendros de Bani, provincia Peravia. Dicho operativo se realizó con el propósito de concientizar a los visitantes sobre la limpieza y cuidado de la playa durante los días de Semana Santa. En esta actividad estuvieron participando diversas personalidades de la comunidad en conjunto con los colaboradores del MITUR.



**Jueves 28 de marzo, 2024**  
Bani, Peravia

Asunto: Operativo de Limpieza Playa Los Almendros

Anexo: Evidencias

En los días 28 y 29 de marzo 2024, se estuvo realizando un operativo de limpieza en playa Los Almendros de Bani, provincia Peravia. Dicho operativo se realizó con el propósito de concientizar a los visitantes sobre la limpieza y cuidado de dicha playa durante los días de Semana Santa.



Durante el mes de abril del año en curso, los colaboradores de la OGD Azua, se trasladaron hacia playa Tortuguero, la cual se encuentra localizada en la provincia de Azua, con el objetivo de realizar un operativo de limpieza por motivo del 180 aniversario de la Batalla Naval Tortuguero. Este operativo se realizó en conjunto a los brigadistas de CEIZTUR y Medio Ambiente en horarios desde las 7:00 a.m. hasta las 11:00 a.m.



**Azua de Compostela, Azua, RD.**  
15 de abril del 2024.

Asunto : Operativo de limpieza en playa Tortuguero.  
Anexo : Fotos.

Después de un cordial saludo, sirva la presente para informar que en fecha 13-04-2024, los colaboradores de la OGD Azua, se trasladaron hacia playa Tortuguero, la cual se encuentra localizada en la provincia de Azua, con el objetivo de realizar un operativo de limpieza en dicha playa por motivo al 180 aniversario de la Batalla Naval Tortuguero. Este operativo se realizó en conjunto a los brigadistas de CEIZTUR y Medio Ambiente en horarios desde las 7:00 a.m. hasta las 11:00 a.m.



1er Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

**Evidencia 2:** Campañas audiovisuales para la educación de las comunidades en el tema medio ambiental

A través de nuestras redes sociales y página web, se realizan publicaciones en beneficio de la preservación del medio ambiente y recursos naturales, así como de preservar los espacios turísticos en buen estado.



### Evidencia 3: Reforestación

Como parte de los Programas Sociales de la Dirección de Recursos Humanos MITUR y junto al Ministerio de Medio Ambiente sostuvimos una jornada de reforestación en beneficio de la preservación y mantenimiento de los recursos naturales, la última nombrada “Renovando nuestro espacio Natural”

**RENOVANDO NUESTRO  
ESPACIO NATURAL**

CUIDEMOS EL PLANETA TIERRA

El Ministerio de Turismo junto al Ministerio de Medio Ambiente les invitamos a participar en la jornada de Reforestación “Renovando nuestro espacio natural ”

- **DÍA:**  
13/04/2024
- **LUGAR DE SALIDA:**  
SEDE PRINCIPAL
- **CÓDIGO DE VESTIMENTA:**  
T-SHIRT INSTITUCIONAL, JEAN LISOS,  
TENIS Y GORRA.

RESERVA TU CUPO AQUÍ





# ¡Gracias!

A nuestros colaboradores que participaron el pasado sábado 13 de abril, en la Jornada de Reforestación **“Renovando nuestro espacio natural”**



## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Subcriterio 8.2. Medir del rendimiento organizacional: Indicadores de la responsabilidad social

Hallazgo según el autodiagnóstico: No se evidencia mediciones sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas.

#### Acción realizada:

- Crear programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados y número de beneficiarios

**Evidencia:** Programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados y número de beneficiarios

En el ministerio de turismo contamos con una política de recursos humanos que establece la no discriminación al momento de completar las vacantes. Actualmente contamos con varios colaboradores que entran en el rango de inclusión y desempeñan una excelente función. También se realizan actividades a favor de la responsabilidad social como limpieza de playas, cambiar botellas plásticas por quimio, programa de pasantes, capacitaciones y sala de lactancia.

 <b>MINISTERIO DE TURISMO</b>				
<b>DIRECCION ADMINISTRATIVA</b>				
<b>MATRIZ MONITOREO DEL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL MITUR</b>				
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>				
Nombre de la Iniciativa	Objetivo	Característica	Medio de Verificación	Unidad Responsable
Limpieza de Playa	Motivar la colaboración <b>voluntaria</b> de nuestros servidores, en el <b>cambio de comportamiento</b> frente una <b>problemática social de alto impacto</b> , que afecta uno de nuestros principales recursos turístico.	Limpieza de playa convocado para servidores Voluntarios.	Oficios y correos de gestión, listado de participantes, imágenes, esquema de ejecución.	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales
Botellas de Amor	Motivar a reciclar de una manera conciente todo los plásticos flexibles, tales como; todo tipo de fundas, tapitas plásticas, mascarillas, sorbetes, plástico PVC etc.; en RPL o lo que se conoce coloquialmente como madera plástica, y con esos perfiles construimos parques infantiles, mobiliario urbano y viviendas para comunidades en condición de vulnerabilidad.	Reciclar todo tipo de plasticos flexibles	Oficios y correos de gestión, esquema de ejecución, convocatoria, imágenes.	Departamento de Relaciones Laborales y Sociales

Programa de pasantías	Facilitar la incorporación de estudiantes al trabajo profesional permitiendo al interesado adquirir y aplicar en trabajos prácticos, así como colaborar con la formación de futuros profesionales.	El acceso a la pasantía institucional esta sujeto a parametros como: Edad (no mayor de 45 años). Relacion de estudios y area de desempeño. Solicitud de la institución educativa. Personas que hayan participado en una pasantía no podrá volver a realizar pasantía en el ministerio de turismo en la misma modalidad técnica o universitaria. La pasantía pueden tener una duración de tres (3) meses a un (1) año.	Expediente del pasante. Listado de asistencia. Certificación de pasante.	Recursos Humanos
Sala de Lactancia	Fomentar la continuidad de la lactancia materna en la reincorporación laboral de las colaboradoras y brindar un espacio adecuado para el almacenamiento de la leche materna.	Espacio para la adecuado para el almacenamiento de la leche materna.	Catalogo de beneficios	Recursos Humanos
Capacitaciones	Desarrollar o formar a los servidores, brindarle los conocimientos, aptitudes y habilidades que se requieren para lograr un desempeño no solo satisfactorio, sino de alto rendimiento, para que innoe y proponga mejoras en y para su puesto de trabajo.	Capacitaciones, entrenamientos y sensibilizaciones orientadas al desarrollo de los servidores	Plan Anual de Capacitación	Recursos Humanos

	<b>Procedimiento:</b> Política de Derechos Humanos MITUR	<b>Código:</b> PL-RRHH-001
	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Recursos Humanos	<b>Versión:</b> 000
	<b>Fecha de Emisión:</b> octubre 2023	<b>Página</b> 1 de 4

#### 1.0 Objetivo:

El propósito de esta política es expresar nuestro firme compromiso con los Derechos Humanos, tanto a nivel nacional como internacional, y establecer un proceso de debida diligencia que refleje los valores fundamentales de nuestra Institución.

#### 2.0 Alcance:

Esta política es aplicable a todos los servidores públicos del Ministerio de Turismo, así como a los funcionarios públicos que ocupan roles directivos y de asesoría. También se extiende a aquellos que mantienen una relación cercana o continua con el MITUR debido a la naturaleza de sus actividades.

#### 6.2 No Discriminación y Trato Igualitario:

- 6.2.1 El Ministerio de Turismo está comprometido a rechazar cualquier forma de discriminación por razón de género, orientación sexual, origen étnico, religión, edad, discapacidad, ideología, nacionalidad, estado civil o cualquier otra distinción de la persona. Se garantizará que todas las personas, incluidos los servidores públicos, los proveedores, los contratistas y los ciudadanos, reciban un trato igualitario y justo en todas las interacciones relacionadas con el MITUR.
- 6.2.2 La Dirección de Recursos Humanos es responsable de asegurar que todos los servidores públicos, proveedores, contratistas y ciudadanos reciban un trato igualitario y justo, además de promover la sensibilización y la capacitación en diversidad e inclusión.

## CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Subcriterio 8.2. Medir del rendimiento organizacional: Indicadores de la responsabilidad social

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

#### Acción realizada:

- Coordinar de la mano con el INFOTEP las capacitaciones necesarias para elevar la calidad de vida de los comerciantes de las diferentes playas del territorio nacional.
- Canalizar prestamos con PROMIPYME para los comerciantes en lo puntos intervenidos

**Evidencia I:** Coordinar de la mano con el INFOTEP las capacitaciones necesarias para elevar la calidad de vida de los comerciantes de las diferentes playas del territorio nacional.

El curso de Fabricación de Glicerina Sólida y Jabones artesanales fue impartido por INFOTEP, con el objetivo de facilitar conocimientos técnicos para la elaboración de glicerina sólida para la fabricación de jabones artesanales de miel, café y otros productos locales

**De:** Yira Vermenton <y.vermenton@mitur.gob.do>

**Enviado el:** miércoles, 8 de mayo de 2024 5:00 p. m.

**Para:** Carolina Lantigua <ca.lantigua@mitur.gob.do>; Pamela Mella <p.mella@mitur.gob.do>

**CC:** Stephanie Peña <st.pena@mitur.gob.do>

**Asunto:** Re: Plan de Mejora Institucional 2024 | MITUR

Querida Caro,

Además del informe de los talleres de identificación de recursos de Pedernales, anexo el informe de los talleres que ofrecimos a través de INFOTEP para la elaboración de Jabones a partir de la miel, con el objetivo de ir preparando una masa crítica de actores para la puesta en marcha de una Ruta de la miel en Pedernales.

Saludos cordiales,

Yira Vermenton

**Directora de Iniciativas Turísticas Provinciales**

*Viceministerio de Gestión de Destinos*



## Informe de Resultados

Código: DTCS\_20240408

<b>Fecha</b>	2024/04/08	<b>Municipio/Provincia</b>	N/A
<b>Título</b>	Curso de Fabricación de Glicerina Sólida y Jabones artesanales.		
<b>No. de Participantes</b>	52	<b>Lugar</b>	Hotel Villas del Mar
<b>Encargado</b>	Nicole Rodríguez	<b>Tipo</b>	Reunión, <u>Taller</u> /Seminario, Evento, Otra

<b>Objetivos, Participantes y Contenidos</b>	<p><b>Objetivo general:</b> Facilitar conocimientos técnicos para la elaboración de glicerina sólida para la elaboración artesanal de jabones de miel, café y otros productos locales.</p> <p><b>Participantes:</b></p> <hr/> <p><b>1. Gregory Yancarlos- Facilitador de INFOTEP.</b>  <b>52 personas de la provincia Pedernales.</b></p> <hr/> <p><b>Contenido:</b>  Dentro del contenido solicitado para trabajar en este taller ha sido producir jabones artesanales de miel y recursos disponibles en la localidad, por lo cual el facilitador ha propuesto incluir en los talleres, la elaboración de glicerina desde cero para poder realizar la elaboración de jabones de miel, café y otras esencias.</p>
<b>Resultados, Acciones y Seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El grupo Ferreras S.R.L. ha dado la facilidad de coordinar el curso a través de su empresa con el INFOTEP.</li> <li>✓ Desde el Departamento Apoyo a la Productividad en conjunto con la asesora de la zona en Departamento de seguimiento a Cos y comunitarios, ha sido posible una reunión de coordinación para la ejecución del curso.</li> <li>✓ Gracias liderazgo de Berenice Vólquez, copropietaria del Hotel Villas del Mar, ha sido posible captar 52 personas para la realización de los talleres, junto a otros esfuerzos en conjunto con la técnico del Departamento de Turismo Comunitario Sostenible, otras personas que ya tenían experiencia de elaboración y venta de jabones y productos de la miel.</li> <li>✓ Las personas participantes al finalizar la capacitación han aumentado</li> </ul>

**Foto de reunión de coordinación y solicitud entre Grupo Ferreras S.R.L. e INFOTEP.**



Adicional participando en una jornada de limpieza los jueves 25 y viernes 26 de abril 2024, organizada por las nuevas autoridades del ayuntamiento municipal de Mao, en conjunto con otras instituciones públicas. Se llevó a cabo en las diferentes entradas del municipio, dígase carretera Santiago Rodríguez- Mao, Amina, junquito.

Además, se participó los viernes 03, lunes 06 y martes 07 del mes de mayo, dándole continuidad a la jornada limpieza y esta vez se incluyó el balneario titilito. Con esta jornada se busca embellecer el municipio, con la recogida de la basura y desechos sólidos.

**Fotos tomadas en las diferentes actividades de limpieza.**



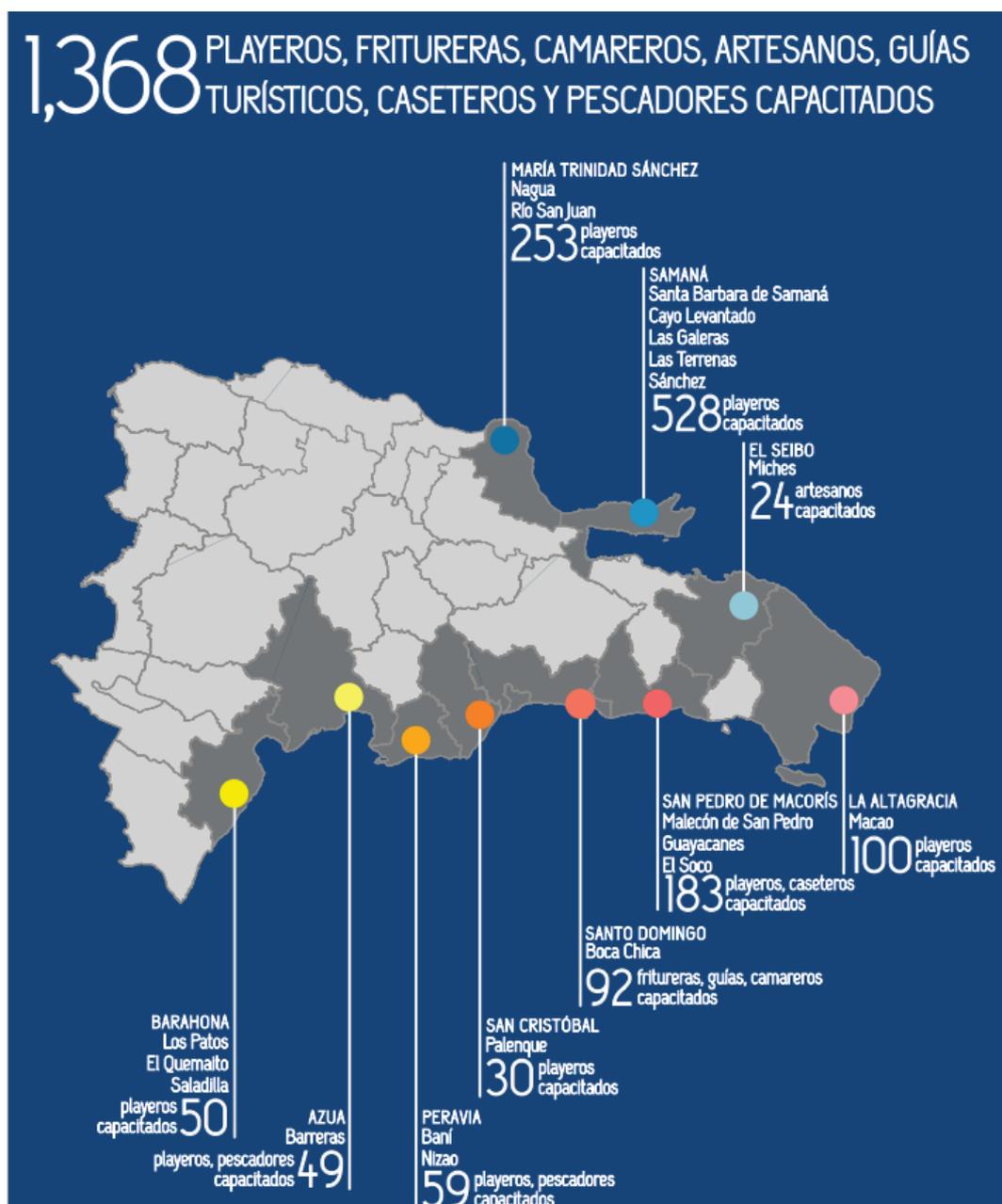
## Plan de capacitación para la regulación del servicio en la zona costera de República Dominicana

1,240 horas de capacitación durante 147 acciones formativas impartidas

33,112 horas de capacitación impartidas por beneficiario a 53 grupos en 13 destinos

### 5 acciones formativas:

- Calidad en el Servicio Turístico,
- Medio Ambiente y Sostenibilidad Empresarial
- Turismo Sostenible,
- Técnica 5s
- Inocuidad Alimentaria



1mer Informe de implementación del Plan de Mejora Institucional MITUR 2024

## **Evidencia 2:** Canalizar préstamos con PROMIPYME para los comerciantes en lo puntos intervenidos

Realizamos un taller de identificación de recursos locales de la provincia de Pedernales. El taller de identificación de recursos locales es un espacio en el que los actores del territorio relacionados al desarrollo territorial y turismo identifican y comparten los recursos locales, de forma tal que durante y al fin de éste, se logre:

- Que los actores locales por sí y entre sí mismos identifiquen, valoren y compartan los recursos locales de su territorio.
- Fortalecer los lazos entre las instituciones y actores relacionados al desarrollo territorial y turismo.
- Fomentar la iniciativa y el nivel de autogestión de los actores locales para dar seguimiento a las actividades comunitarias en favor del desarrollo de productos turísticos



Ministerio de Turismo  
RNC-401-03681-9

### **3.3 Resultados Obtenidos**

#### **3.3.1 Objetivos logrados**

- Los participantes reconocieron y estrecharon los lazos entre las instituciones y actores relacionados al desarrollo territorial y turismo.
- Los participantes comprendieron el concepto de turismo comunitario sostenible.
- Los participantes adquirieron conocimiento y capacidad para identificar recursos locales con potencial turístico.
- Los participantes tienen idea e imagen de a dónde se espera dirigir las actividades con sus territorios desde el Departamento de Turismo Comunitario Sostenible como facilitadores del proceso de desarrollo con un enfoque en el empoderamiento de la comunidad para lograr avances significativos.
- Los participantes han aumentado la visión de desarrollo comunitario basado en recursos locales, de acuerdo a experiencias presentadas.

#### **3.2.2 Listado de Recursos Locales Identificados por los Participantes**

Como resultado de este proceso participativo, se formaron 2 mesas de trabajo municipales, Pedernales y Oviedo, dentro de las cuales, los actores lograron la identificación de 149 recursos locales provinciales, 80 recursos naturales y 69 recursos culturales. Siendo del municipio de Pedernales 40 recursos naturales y 32 recursos culturales para un total de 72 recursos locales identificados y del municipio de Oviedo, 40 recursos naturales y 37 recursos culturales, para un total de 77 recursos locales.



Departamento de Turismo Comunitario Sostenible. Dirección de Iniciativas Turísticas Provinciales. VM Gestión de Destinos

## RESUMEN DE AVANCES PLAN DE MEJORA 2024



Área de Mejora	Nivel de avance
No se evidencia que la institución desarrolle un concepto de marketing centrado en las necesidades de los grupos de interés	100%
Falta de señalización de espacios para discapacitados, en las áreas de parqueo y baños e instalación parrillas de seguridad para evitar caídas	50%
No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente	100%
No se evidencia que se mida la percepción ciudadana sobre la digitalización en la organización	100%
No se evidencia medición del grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes	100%
No se evidencia mediciones de las actividades para la preservación y mantenimiento de los recursos naturales	100%
No se evidencia mediciones sobre el apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas	100%
No se evidencia medición de los resultados de la responsabilidad social	75%
<b>Ejecución</b>	<b>91%</b>



Para el plan de mejora institucional 202 fueron planteadas siete áreas de mejora resultado del autodiagnóstico CAF, de las mismas, seis (6) de ellas se encuentran en cumplimiento al 100% de todas las acciones planificadas para ejecutarse este año y dos (2) de ellas aún se encuentran en proceso de completar las actividades comprometidas, elaboración de un informe de seguimiento a las actividades planificadas y una solicitud de préstamos de vendedores informales, es por lo que actualmente nos encontramos en un 91% de ejecución del plan.

- **Acción realizada:**

<b>Tareas Criterio 3</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje de ejecución</b>
Elaborar un cronograma para la colocación de las señalizaciones y parrillas de seguridad.	50%	50%
Informe de ejecución trimestral	50%	0%
<b>Total,</b>		<b>50%</b>
<b>Tarea Criterio 8</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje de ejecución</b>
Coordinar de la mano con el INFOTEP las capacitaciones necesarias para elevar la calidad de vida de los comerciantes de las diferentes playas del territorio nacional.	50%	50%
Canalizar prestamos con PROMIPYME para los comerciantes en lo puntos intervenidos	50%	25%
<b>Total,</b>		<b>75%</b>