



COMITE EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS DE ZONAS

**COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS EN ZONAS TURÍSTICAS  
(CEIZTUR)**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2024  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador:** Lorna Carrasco

**Evaluador (es):**  
Comité de calidad institucional

**Distrito Nacional, Santo Domingo  
Junio 2024**

## CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	3
<b>I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	3
<b>I.1 MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	3
<b>I.1.1 MISIÓN</b> .....	3
<b>I.1.2 VISIÓN</b> .....	3
<b>I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	4
<b>I.1.4 BASE LEGAL</b> .....	4
<b>I.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b> .....	6
<b>I.1.5 SERVICIOS</b> .....	7
<b>I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b> .....	7
<b>2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.</b> .....	8
<b>2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.</b> .....	8
<b>2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.</b> .....	11
<b>2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.</b> .....	11
<b>CRITERIO 1. LIDERAZGO</b> .....	12
<b>CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA</b> .....	12
<b>CRITERIO 3. PERSONAS</b> .....	12
<b>CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS</b> .....	12
<b>CRITERIO 5. PROCESOS</b> .....	13
<b>2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS</b> .....	13
<b>CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.</b> .....	13
<b>CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b> .....	13
<b>CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> .....	14
<b>CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.</b> .....	14
<b>CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.</b> .....	15
<b>RESUMEN DE PUNTUACIONES:</b> .....	16

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este informe es un resumen de la autoevaluación institucional del Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas (CEIZTUR) realizado por la sección de Desarrollo Institucional, del departamento de Planificación y Desarrollo, a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios que se apoyan en ejemplos, los cuales conforman la guía de autoevaluación suministrada por el Ministerio de Administración Pública basada en el modelo de calidad Marco Común de Evaluación – CAF, por sus siglas en inglés.

A continuación, presentamos una breve síntesis de los hallazgos de los puntos fuertes (fortalezas) y las áreas de mejora claves detectadas. Como cada año estaremos elaborando el Plan de Mejora con las acciones estratégicas a ejecutar para continuar fortaleciendo la organización en el marco de la gestión de la calidad.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL**

#### ***I.1.1 MISIÓN***

Promover, impulsar y asegurar el desarrollo turístico mediante el acondicionamiento, construcción y rehabilitación en los diferentes polos turísticos de las República Dominicana, generando calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medioambiente.

#### ***I.1.2 VISIÓN***

Mantener el desarrollo del turismo en el país, cuidando la sostenibilidad y equilibrio entre la sociedad y el medio ambiente a través de la ejecución y gestión de proyectos que generen bienestar y calidad de vida a todo el sector turístico nacional.

### ***1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES***

- Integridad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Compromiso con el desarrollo sostenible del sector
- La excelencia
- Responsabilidad
- Calidad en el servicio

### ***1.1.4 BASE LEGAL***

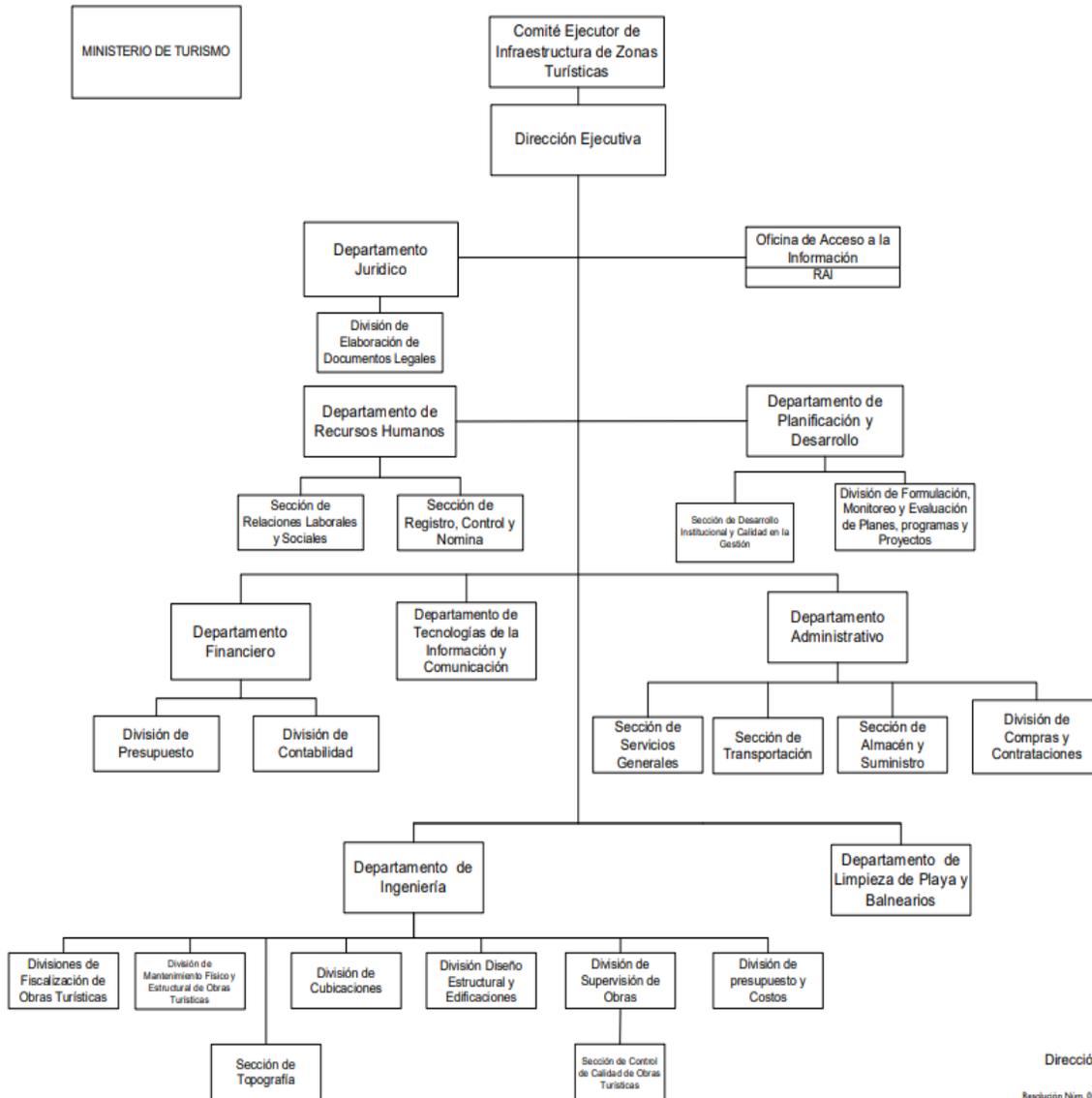
El Decreto Núm. 336-05, de fecha 16 de junio del 2005, crea el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas, con el objetivo de promover, impulsar y asegurar el desarrollo turístico mediante el acondicionamiento, construcción y rehabilitación de infraestructuras en los diferentes polos turísticos de la República Dominicana, generando calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medio ambiente. Mediante el Decreto 336-05 el poder ejecutivo declaró “Que es de interés para el presente gobierno llevar a cabo una serie de obras que permitan mejorar de forma sustancial los niveles de calidad de los servicios complementarios y de infraestructura del entorno de las comunidades y zonas turísticas, de manera que resuelvan las graves dificultades que le genera a este sector la ausencia de plantas de tratamiento de aguas residuales, la falta de señalización, iluminación y de una adecuada pavimentación de las carreteras y caminos que sirven de acceso a estas zonas, así como la gran cantidad de basura y falta de acondicionamiento de una gran parte de las aguas litorales de la costa norte dominicana que hace preciso la regeneración de sus playas”. Dentro de sus funciones están:

- a. Elaborar, evaluar, aprobar y ejecutar el Plan General de Desarrollo de Infraestructuras en Zonas Turísticas.
- b. Establecer y coordinar las políticas y normas técnicas que fueren necesarias para el desarrollo y ejecución de las obras de infraestructuras de zonas turísticas contempladas en el Plan y asignar las prioridades de ejecución.

- c. Definir los mecanismos y criterios administrativos que se impondrán para el manejo cabal y transparente de los recursos destinados a invertirse en la infraestructura turística.
- d. Crear e integrar las comisiones y subcomisiones que fueren necesarias para la consecución de sus fines, así como designar el personal de trabajo que fuere necesario.
- e. El Comité tendrá a su cargo la responsabilidad de los concursos para la adjudicación de las obras de infraestructura que serán desarrolladas conforme al Plan General de Desarrollo de Infraestructuras en Zonas Turísticas, pudiéndose auxiliar de las oficinas correspondientes del Ministerio de Obras Públicas y de INAPA.
- f. Implementar los mecanismos para dar oportunidad a todas las asociaciones de hoteles de las regiones turísticas del país, así como a las demás organizaciones del sector, a externar su opinión sobre las necesidades de infraestructura de sus respectivas áreas.
- g. Las demás que, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, permitan apoyar el cumplimiento de sus objetivos.

## I.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR)  
Organigrama Estructural  
Resolución Núm. 01-2024, de 02 de febrero de 2024, Refrendada por MAP



Dirección Desarrollo Organizacional y Remuneración, 2024  
Resolución Núm. 01-2024, de 02 de febrero de 2024, Refrendada por MAP

### 1.1.5 SERVICIOS

El Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas se dedica a la supervisión de proyectos de infraestructuras en los polos turísticos del país.

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Como resultado del análisis prospectivo de los factores restrictivos y coadyuvantes al desarrollo del CEIZTUR, así como de su relevancia e impacto, fueron definidas 3 líneas Estratégicas, cuya importancia y posibilidades de implementación serán determinantes para la proyección que tendrá el CEIZTUR durante el periodo 2021-2024.

<p><b>MACROOBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:</b></p> <p>Fortalecimiento del desarrollo institucional y de la gestión estratégica orientada a resultados de calidad.</p>	
<p><b>Objetivo general I</b> Administración pública eficiente, transparente y Orientada a Resultados.</p>	
<p><b>Línea Estratégica I</b></p> <p>Fortalecer el desarrollo institucional y las capacidades de ejecución a través de una gestión eficaz, eficiente, transparente de los procesos</p>	<p><b>Objetivo estratégico 1:</b> Desarrollar una estructura organizacional eficiente, y un modelo de gestión que garantice el ambiente propicio para la productividad y la excelencia.</p> <p><b>Objetivo estratégico 2:</b> Fortalecer la Planificación estratégica y asegurar su articulación con los planes estratégicos de desarrollo del sector turístico.</p> <p><b>Objetivo estratégico 3:</b> Optimizar y asegurar la eficacia y eficiencia en la ejecución de los planes, programas y proyectos.</p>

	<b>Objetivo estratégico 4:</b> Optimizar el nivel de cumplimiento con marco legal y normativo vigente.
<p><b>Línea Estratégica 3.</b></p> <p>La sostenibilidad y la seguridad medioambiental en el Centro de las Políticas de Inversión en infraestructuras turísticas</p>	<p><b>Objetivo estratégico 6:</b> Garantizar el respeto de las regulaciones medioambientales.</p> <p><b>Objetivo estratégico 7:</b> Implementar políticas de seguridad en el desarrollo de infraestructuras turísticas.</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL 5.</b></p> <p>Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.</p>	
<p><b>Línea Estratégica 2.</b> Integrar a los actores clave de las comunidades locales a la dinámica económica del desarrollo de las infraestructuras turísticas.</p>	<p><b>Objetivo estratégico 5:</b> Facilitar la participación e integración de las comunidades locales a la dinámica económica generada a través de las inversiones en proyectos de infraestructura turística.</p>

## 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

### 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

**Las principales fortalezas o puntos fuertes identificados en la Guía de Autoevaluación 2024 fueron:**

- ✓ Marco estratégico (misión, visión y valores) definidos y alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo, las reformas del sector público y la agenda nacional.

- ✓ La misión, visión y valores del CEIZTUR se presentan a cada colaborador en las inducciones de nuevo ingreso, además se encuentran plasmados en la entrada de la organización en un espacio donde los visitantes (clientes y ciudadanos) y todos los colaboradores pueden visualizarlo.
- ✓ En proceso de implementación de un sistema para gestionar las quejas y sugerencias, así como las denuncias para la gestión de comportamientos no éticos apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria.
- ✓ Tenemos actualizado y refrendado el Manual de Organización y Funciones.
- ✓ Socialización anual del plan operativo 20245 con los directivos y la MAE.
- ✓ Elaboramos la planificación operativa del 2023 y 2024 y acuerdos de desempeño vinculados a los objetivos propuestos.
- ✓ Tenemos actualizada y aprobada la estructura organizacional.
- ✓ Contamos con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo recientemente electa.
- ✓ Tenemos elaborado el Plan de Capacitación 2024 basado en la detección de necesidades de la evaluación de desempeño 2023.
- ✓ Tenemos elaborado el manual de procedimientos de la oficina de libre acceso a la información, contratada persona para gestión de dichos procesos e instalada la oficina en el área de la recepción del CEIZTUR.
- ✓ Contamos con página web oficial del CEIZTUR en constante actualización y ampliación.
- ✓ Estamos desarrollando programas para reconocer dedicación y compromiso en el desempeño de las funciones de los servidores públicos, con el fin de influir positivamente en el clima organizacional, aumentar la motivación y mejorar los niveles de compromiso de los colaboradores.
- ✓ Mantenemos buenas relaciones con los diferentes grupos sociales donde se ejecutan los proyectos del CEIZTUR. Se realizan levantamiento de las

necesidades y expectativas de los grupos de interesados, a su vez, socializamos los avances y decisiones durante la ejecución de los proyectos

- ✓ Periódicamente, mediante reuniones de la dirección ejecutiva, área misional y otras áreas estratégicas y de apoyo se evalúan las estrategias y prioridades anuales, estableciendo marco temporal, proyectos a ejecutar y presupuesto.
- ✓ Los proyectos que ejecuta el CEIZTUR se caracterizan por ser sostenibles, generar calidad de vida de los habitantes y turistas, en armonía con la sociedad y el medio ambiente de manera que se encuentran alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- ✓ Monitoreamos, a través de la preparación de informes trimestrales la ejecución de los planes operativos de cada área organizacional.
- ✓ Basado en los resultados de las Evaluaciones del Desempeño, entregamos el Bono de Desempeño a todos los servidores de y entregamos un incentivo a todo el personal, basado en el logro de los objetivos de la organización (POA).
- ✓ Nos ocupamos por mejorar los espacios físicos y el ambiente de trabajo y la seguridad laboral del personal y la infraestructura física. Hemos realizado ajustes en los espacios comunes como el comedor, cocina, ampliación de almacén, conformación de comité de seguridad laboral, participación en simulacros de evacuación, implementación de sistemas de acceso a oficinas, gestiones para la utilización de un nuevo espacio dentro del edificio para ampliación de los espacios de trabajo.
- ✓ Diseñado en un 90% el sistema de control interno del CEIZTUR bajo los requerimientos de la Contraloría General de la República. Este sistema de control contiene los procedimientos y las políticas que deben implementarse desde la Dirección Ejecutiva a todas las áreas de la organización.
- ✓ Se ha instalado el UPS central para proteger el funcionamiento de los equipos tecnológicos ante fallas eléctricas.
- ✓ En el 2023 la organización ingreso al Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas el cual tiene como objetivo institucionalizar la prevención de riesgos de incumplimiento en los procesos de contrataciones públicas, potenciar los estándares de transparencia e integridad y estimular la cultura juridicidad en el uso de los fondos públicos. En el 2024 continua el fortalecimiento de este programa.
- ✓ El CEIZTUR tiene un mayor alcance en la comunicación a todos los niveles de asuntos claves relacionados con la organización.

- ✓ Se realizan encuentros con la sociedad civil y autoridades de locales para socialización de los proyectos ejecutar.
- ✓ Se gestionan las relaciones con autoridades políticas y otros grupos de interés durante los levantamientos sociales y técnicos que se realizan antes de la realización de los proyectos y se mantienen durante el desarrollo de los mismos, escuchando y considerando los intereses y necesidades de los grupos de interesados. El CEIZTUR identifica y convoca encuentros con la sociedad civil y otros organismos públicos para establecer relaciones y conocimiento de expectativas.
- ✓ La organización implementa una política de flexibilidad de recursos humanos que contiene los permisos y derechos establecidos en la Ley 41-08 de Función Pública. Se aplican permisos especiales, licencias de maternidad, flexibilidad de horarios para estudiantes, permiso por día de cumpleaños.
- ✓ Como parte del proceso de asegurar la transparencia, de manera periódica, se publica en la página web del CEIZTUR la ejecución presupuestaria del 2024 y el Presupuesto Anual 2024, el cual además se carga en el sistema SIGEF.
- ✓ Dentro de los servicios relacionados con las tecnologías de la información se ha implementado el servicio de mesa de ayuda y cultura de uso del correo institucional.
- ✓ La organización se encuentra en proceso de auditoría del cumplimiento de las normas de control interno.
- ✓ Dentro de las actividades de la organización para preservar y mantener los recursos se desarrolla permanentemente el Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios. Este programa consiste en la contratación de brigadistas de las comunidades donde el programa tiene alcance para la recogida y trasiego de los desechos sólidos de las playas.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO 1. LIDERAZGO**

- ✓ Solo se socializa el marco estratégico al personal de nuevo ingreso, no se comunica o difunde periódicamente a todo el personal.
- ✓ No aplicamos gestión de riesgo en el monitoreo de los objetivos y estrategias anuales.
- ✓ Aun no se implementan los procedimientos diseñados para la oficina de libre acceso a la información.
- ✓ Todavía no se implementa el programa reconocimiento GOAL CEIZTUR el cual busca reconocer la dedicación y compromiso en el desempeño de las funciones de los servidores públicos con el fin de influir positivamente en el clima organizacional, aumentar la motivación y mejorar los niveles de compromiso de los colaboradores.

**CRITERIO 2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- ✓ No se evidencia un para este periodo un plan de gestión ambiental.
- ✓ No tenemos una herramienta que asegure la socialización del plan operativo anual 2024 a cada equipo de trabajo.

**CRITERIO 3. PERSONAS**

- ✓ No tenemos unidad de género como apoyo a la gestión de los recursos humanos de la organización.
- ✓ No se evidencia una política de promoción de la movilidad interna.
- ✓ No tenemos asociación de servidores públicos.

**CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS**

- ✓ No disponemos de herramientas para recoger datos sobre la opinión de ciudadanos y clientes.

- ✓ No tenemos indicadores del impacto socioeconómico y ambiental de las TICs, por ejemplo, relacionados a la gestión de residuos de cartucho.

## **CRITERIO 5. PROCESOS**

- ✓ No se incorporan incentivos por la creación de los procesos interorganizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- ✓ No hemos aplicado encuestas de percepción del trato del personal que interactúa con los clientes directos, la agilidad y digitalización de la organización.
- ✓ No tenemos estadísticas del tiempo de espera ante solicitudes de los ciudadanos de datos abiertos.

### **CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- ✓ No tenemos evidencia de herramientas para gestionar el conocimiento adquirido por los colaboradores.
- ✓ No hemos implementado todas las políticas y procedimientos sobre la comunicación interna del CEIZTUR.
- ✓ No todos los colaboradores obtienen igualdad de beneficios laborales: reajustes salariales, beneficios.
- ✓ No todos los responsables se involucran activamente en las acciones de mejora de la gestión de calidad.
- ✓ No se implementa un formulario de medición de la percepción de la calidad luego de impartida una capacitación relacionada al desarrollo de competencias y habilidades de los participantes.

- ✓ El Plan de Capacitación 2024 no contempla formación dedicada a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, gestión de quejas sobre el trato recibido por el personal. No todo el personal requerido ha tomado capacitación sobre el trato a los ciudadanos.
- ✓ No tenemos indicadores relacionados a la tasa de participación y de éxito de las actividades formativas y eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas del CEIZTUR.

#### **CRITERIO 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- ✓ No aplicamos indicadores para el conocimiento de la opinión pública sobre accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.
- ✓ No tenemos políticas sobre integración de personas discapacitadas.
- ✓ No se actualiza anualmente el plan medioambiental.

#### **CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

- ✓ No tenemos evidencia de los resultados alcanzados luego de una evaluación o auditoría interna.

## **CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

En la autoevaluación realizada se determinaron nuevos puntos fuertes que anteriormente estaban en el área de mejora del autodiagnóstico y nuevas áreas de mejora que años anteriores no se habían identificados, dando así lugar a la mejora continua.

Nuestro reto de siempre es lograr que la organización se identifique con las acciones de mejora que se establezcan en el plan, entendiendo que la gestión del cambio y la mejora continua es un proceso complejo e integral que conlleva tiempo, pues involucra a personas y procesos. Otro reto es asegurar y verificar que las acciones de mejoras estén contempladas en el Plan Operativo Anual (POA) 2025 y en el PACC 2025 las que conlleven recursos económicos, de esta forma aportamos al cumplimiento de estas.

Dentro de los inconvenientes en el trayecto de la autoevaluación se encuentra la inclusión y análisis del método PDCA para puntuar las fortalezas.

## RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	101	90
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	110	120
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	90	90
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	53	50
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	100	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>  ( (100 puntos)	49	60
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	80	70
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	46	50
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	88	90
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>717</b>	<b>740</b>