

***PRIMER INFORME DEL PLAN DE MEJORA
CAF 2024***

Junio 2024

INTRODUCCION

El presente informe contiene los avances del Plan de Mejora Institucional 2024 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 (Máxima Autoridad Ejecutiva y encargados departamentales) definieron tratar durante el año. En total se reportaron avances en las diez (10) áreas de mejora durante el primer semestre del 2024.

A continuación, presentamos los avances en las diez (10) áreas de mejoras establecidas en el Plan de Mejora para el primer y segundo semestre del Comité Ejecutor de Infraestructuras en Zonas Turísticas (CEIZTUR)

ACCIONES DE MEJORAS AL PRIMER SEMESTRE DEL 2024

- **Mejora 1. Atender y definir la gestión de redes sociales del CEIZTUR.**

Objetivo: Asegurar una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance

Avances: Se promueve a través de las redes sociales del Ministerio de Turismo los proyectos, las políticas y programas desarrollados por el CEIZTUR.

El CEIZTUR maneja la cuenta de Instagram del Programa Nacional de Limpieza de Playas y Balnearios.

Evidencias:

The image shows two screenshots from Instagram. The left screenshot displays the profile of 'ceiztur', which is part of the 'Ministerio de Turismo' and focuses on beach and tourism infrastructure. It has 343 publications, 3,491 followers, and 158 accounts it follows. The right screenshot shows a post from 'turismord' (Las Terrenas, República Dominicana) announcing the start of a pedestrian walkway reconstruction project in the coastal zone of Las Terrenas, Samaná. The post includes a list of project details: a 550m² intervention, a 160m wooden walkway, lighting, safety railings, and a 24/7 security caseta.

- **Mejora 2. Sustituir los contenedores plásticos para envasar el almuerzo de los empleados por contenedores chafing dish.**

Objetivo: Integrar aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental)

Avances: Con el propósito de contribuir a la sostenibilidad ambiental, se encuentran encaminados los planes de sustituir los envases plásticos por contenedores chafing dish.

Evidencias:



• Mejora 3. Comunicar estrategias y planes.

Objetivo: Comunicar eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.

Avances: En este año fueron publicados en la página web documentos institucionales de planificación estratégica, financiera y administrativa, tales como, el plan operativo anual 2024, presupuesto y plan anual de compras.

Evidencias:

The screenshot shows the CEIZTUR website interface. The browser address bar displays the URL: ceiztur.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/informes/category/1214-2024. The page features the CEIZTUR logo and the Dominican Republic coat of arms. A search bar is present with the text "Ingresa tu búsqueda". The main navigation menu includes: 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 (PEI) > (highlighted in red), Publicaciones, and Estadísticas. The breadcrumb trail reads: "Estás aquí: Inicio / Plan Estratégico Institucional (PEI) / Plan Operativo Anual (POA) / 2024". The year "2024" is prominently displayed. A document card for "Plan Operativo Anual (POA) 2024 CEIZTUR" is shown with a PDF icon and a "Descargar" button. A "Cantidad de items por página" dropdown is set to "20". An "Adobe Reader" download button is also visible.

The screenshot shows the CEIZTUR website interface for the approved budget. The browser address bar displays the URL: ceiztur.gob.do/transparencia/index.php/presupuesto/presupuesto-aprobado/category/1144-2024. The page features the CEIZTUR logo and the Dominican Republic coat of arms. A search bar is present with the text "Ingresa tu búsqueda". The main navigation menu is identical to the previous screenshot, with "Plan Estratégico Institucional (PEI) >" highlighted. The breadcrumb trail reads: "Estás aquí: Inicio / Presupuesto / Presupuesto aprobado / 2024". The year "2024" is prominently displayed. Two document cards are shown: "Presupuesto Aprobado 2024" with a PDF icon and "Presupuesto Aprobado 2024" with an XLS icon, both with "Descargar" buttons.

- **Mejora 4. Crear los medios para recoger datos sobre la opinión de los ciudadanos/ clientes.**

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

Avances: En consonancia con el compromiso de mejora continua y con la finalidad de gestionar las diversas solicitudes de los ciudadanos en el tiempo oportuno, se encuentra disponible en la página web del CEIZTUR la información de contacto de la Responsable de Acceso a la Información y el formulario de solicitud de información pública (SAIP).

Evidencias:

The screenshot shows the website ceiztur.gob.do/transparencia/index.php/oai/contactos-del-rai. The page title is 'Contactos del RAI'. The main content area displays the following information:

Nombre de la Responsable de acceso a la información y medio de contacto:

Nombre completo: Saira Castillo

Cargo: Responsable de acceso a la información

Teléfono: 809.332.1932 xt. 7040

Correo electrónico: sa.castillo@mitur.gob.do

Dirección: Av. 27 de Febrero esq. Av. Gregorio Luperón, frente a la Plaza de la Bandera

The left sidebar menu includes items such as 'Inicio', 'Portal institucional', 'Base legal', 'Marco legal de transparencia', 'Estructura orgánica de la institución', 'Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)', 'Estratégico Institucional (PEI)', 'Publicaciones', 'Estadísticas', 'Acceso al 311', 'Declaraciones Juradas', 'Presupuesto', 'Recursos humanos', 'Beneficiarios', 'Compras y Contrataciones', 'Proyectos y programas', 'Finanzas', and 'Publicación en el portal de Datos Abiertos'.

- **Mejora 5. Crear la Oficina de Libre Acceso a la Información.**

Objetivo: Cumplir con las disposiciones de la Ley 200-04 de permitir a la ciudadanía el ejercicio de su derecho de acceso a la información.

Avances: Se ha incorporado a la estructura del CEIZTUR la Oficina de Libre Acceso a la Información, con el fin de cumplir con las disposiciones de la ley 200-04 y garantizar una gestión eficiente y transparente. Asimismo, se ha designado una Responsable de Libre Acceso a la Información para dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes de los ciudadanos. Se tiene a nivel de borrador el manual de procedimiento de esta oficina.

Evidencias:



007341

Santo Domingo de Guzmán, D.N.
28 de mayo de 2024

Señor:

Miguel David Collado Morales
Ministro de Turismo
Su Despacho. -

Distinguido Señor Collado:

Después de un cordial saludo, por medio de la presente damos respuesta a la solicitud núm. CEIZTUR-RRHH-0255-2024 de fecha 15 de mayo del presente año, mediante la cual solicita la no objeción para la designación de manera temporal de la señora Saira Castillo, portadora

- **Mejora 6. Ampliación de la infraestructura física del CEIZTUR.**

Objetivo: Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.

Avances: Remodelación del comedor y cocina de CEIZTUR para mejorar las condiciones que se brindan a los colaboradores que hacen uso de este espacio. En el mismo sentido, se han realizado levantamientos para ampliación de las oficinas en el cuarto nivel del edificio.

Evidencias:

CEIZTUR-ADM-0175-2024

Acto administrativo a razón de aumento del valor adjudicado para la Contratación de Servicio de Mantenimiento y Habilitación de Estaciones de trabajos y áreas comunes del CEIZTUR.

Quien suscribe, **Bessy Santana**, en mi calidad de Encargada Administrativa y Responsable de la Unidad de Compras y Contrataciones del Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas (CEIZTUR), hago constar que mediante la solicitud no. CEIZTUR-SERGEN-016-2024, en donde se solicita el aumento de la orden de servicio CEIZTUR-2023-00295, correspondiente al proceso de Contratación de Servicio de Mantenimiento y Habilitación de Estaciones de trabajos y áreas comunes del CEIZTUR., de referencia CEIZTUR-DAF-CM-2023-0054, a saber:

Considerando (1): que el día diez (10) del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023), fue publicado el proceso de compra y contratación del Contratación de Servicio de Mantenimiento y Habilitación de Estaciones de trabajos y áreas comunes del CEIZTUR.

Considerando (2): que el día catorce (14) del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023), fue la apertura de ofertas técnicas y económicas, recibidas de los oferentes participantes: Vilma Dariana Rodríguez de Jimenez, Grupo Metal y Cristal, SRL y Invecer Soluciones Civiles e Industriales y Asociados, SRL en el proceso de compra y contratación del Contratación de Servicio de Mantenimiento y Habilitación de Estaciones de trabajos y áreas comunes del CEIZTUR.

Considerando (3): vista la "Solicitud de Aumento" según oficio No. CEIZTUR-SERGEN-016-2024, que indica aumentar la Contratación de Servicio de Mantenimiento y Habilitación de Estaciones de trabajos y áreas comunes del CEIZTUR , a favor del oferente adjudicado Vilma Dariana Rodríguez de Jimenez, a los fines de incluir o completar el alcance de los trabajos en las áreas del comedor y la cocina.

DECIDE

Primero: Aumentar al valor adjudicado al oferente Vilma Dariana Rodríguez de Jimenez

- **Mejora 7. Auditar las operaciones del CEIZTUR.**

Objetivo: Evaluar el rendimiento, mejorar la calidad y eficiencias de los resultados de los procesos operativos.

Avances: Se contrató un servicio de auditoría externo, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias en los procesos operativos y administrativos de la institución.

Evidencias:

LC Lorna Carrasco
 Para ✔ Josefina Montero Vicente
 CC ! Marsell Mejía

Informe de Auditores Externos

BM Bessy Maria Santana Beltrez
 Para ○ José Luis Mañón Javier
 CC ● Lorna Carrasco

Responder Responder a todos Reenviar + ⋮
 viernes 19/1/2024 12:05 p. m.

 ESTADOS FINANCIEROS CEIZTUR 2022-2021 1er borrador.docx
 720 KB

Buenas Tardes,

Adjunto **informe** con los puntos de la auditoria realizada por los **auditores** externos, con las consideraciones de lugar

Saludos



BESSY SANTANA
 ENCARGADA (A) ADMINISTRATIVO (A)
 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
 Ave. 27 de Febrero Esq.
 Ave. Gral Gregorio Luperón Edif. Prv- Dominicana
 3er Piso, Frente a la Plaza de la Bandera
 Santo Domingo R.D.
 b.beltrez@mitur.gob.do
 Tel: 809-332-1032 Ext: 7045


Comité Ejecutor de Infraestructura de Zona Turísticas	CEIZTUR-CCC-CP-2023-0009	Servicio de Contratación de una Auditoría Externa Financiera, de Ejecución Presupuestaria, de Procesos Operativos y Administrativos	20/06/2023 15:02 (UTC-4 horas)	03/07/2023 10:00 (UTC-4 horas)	4,000,000 Pesos Dominicanos	Proceso adjudicado y celebrado	DETALLE
---	--------------------------	---	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------



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 8. Actualizar los indicadores de transparencia del portal.**

Objetivo: Mantener una gestión centrada en la transparencia, profesionalización y rendición de cuentas.

Avances: Inclusión del CEIZTUR en el programa regulatorio de la DGCP, también, en cumplimiento con las normativas vigentes, se han implementado las políticas de debida diligencia, antisoborno, conflicto de interés, entre otros, en los procesos de compras y contrataciones. Además, el CEIZTUR forma parte del cuadro de mando integral para una vista consolidada del desempeño gubernamental de la institución.

Evidencias:

GESTIÓN DE GOBIERNO 2020-2024
LUIS ABINADER

Inicio Yanerys Then

CUADRO DE MANDO INTEGRAL Vista consolidada del desempeño gubernamental orientado a seguimiento de las metas, compromisos presidenciales, cumplimiento institucional y ejecución de obras

Institución: Categoría Institución:

INSTITUCIONES	RESULTADO		SISTEMA DE INDICADORES							
	INICIATIVAS	OBRAS	SIMAP	NOBACI	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200 04	CONTRATACIONES PÚBLICAS	SISACNOC (Gobierno Central)	SISACNOC (Otros Niveles de Gobierno)	IGP	ITICGE (Gobierno)




- **Mejora 9. Implementar un programa de reconocimiento laboral a las personas del CEIZTUR.**

Objetivo: Reconocer la dedicación y compromiso en el desempeño de las funciones de los servidores públicos del CEIZTUR, con el fin de influir positivamente en el clima organizacional, aumentar la motivación.

Avances: Como parte de los esfuerzos del CEIZTUR por reconocer a los colaboradores y motivar el éxito en sus funciones, se encuentran elaborados a nivel de borrador los procedimientos: Reconocimiento GOAL CEIZTUR, que busca reconocer la dedicación y compromiso en el desempeño de sus funciones de los colaboradores, a través de la entrega de incentivos monetarios y no monetarios; y, el Programa de Becas Para Estudios Superiores, cuyo fin es incrementar la calidad y la eficiencia en áreas de interés y prioridad institucional a través del otorgamiento de becas de estudios superiores según los requerimientos de distintas especialidades y áreas estratégicas relacionadas a las actividades que realiza el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas.

Evidencias:

 COMITE EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS DE ZONAS	Procedimiento: Reconocimiento GOAL CEIZTUR	Código: ES-PR-RGC-03 Versión: 001
	Fecha de emisión: Mayo 2024	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Reconocer la dedicación y compromiso en el desempeño de las funciones de los servidores públicos del Comité Ejecutor de Infraestructura de Zonas Turísticas, con el fin de influir positivamente en el clima organizacional, aumentar la motivación y mejorar los niveles de compromiso de los colaboradores.

2. ALCANCE

Empieza: Cuando los encargados departamentales remiten su postulación a al departamento de recursos humanos.

Termina: Cuando el colaborador de CEIZTUR recibe su reconocimiento.

3. RESPONSABLES

- Máxima autoridad ejecutiva
- Encargado de recursos humanos
- Encargados departamentales
- Analista de recursos humanos
- Colaboradores


4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.1 MAE: Máxima autoridad ejecutiva

4.2 Reconocimiento por rendimiento: Es la gratitud que expresa una empresa o institución a sus colaboradores por su desempeño.

4.3 Incentivos por rendimiento monetarios o tangibles en valor: Son aquellos que incluyen recompensas y que tienen un valor monetario para quien las recibe.

4.4 Incentivos por rendimiento no monetarios o simbólicos: Son aquellos que representan un reconocimiento, pero típicamente no se pueden convertir en algo

 COMITÉ EJECUTOR DE INFRAESTRUCTURAS DE ZONAS	Procedimiento: Programa de Becas de Estudios Superiores CEIZTUR	Código: ES-PR-PBE-032
	Fecha de emisión: <u>Mayo 2024</u>	Versión: 001
		Página: 1 de 8

1. OBJETIVO

Incrementar la calidad y la eficiencia en áreas de interés y prioridad institucional a través del otorgamiento de becas de estudios superiores según los requerimientos de distintas especialidades y áreas estratégicas relacionadas a las actividades que realiza el Comité Ejecutor de Infraestructuras de Zonas Turísticas.

2. ALCANCE

Empieza: Con la postulación de los candidatos para optar por la beca de educación continua.

Termina: Cuando el becario firma el contrato o carta compromiso.

3. RESPONSABLES

- Máxima autoridad ejecutiva
- Encargado de recursos humanos
- Encargado departamento jurídico
- Encargados departamentales
- Analista de recursos humanos
- Colaboradores

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. **RR.HH:** Recursos Humanos.
2. **DNC:** Detección de necesidades de capacitación.
3. **MAE:** Máxima autoridad ejecutiva.
4. **Beca:** Es una subvención para cursar estudios superiores, académicos o técnicos, universitarios de postgrado y/o para realizar investigaciones conducentes a la obtención de un título universitario, estudios técnicos y/o para el desarrollo profesional.

- **Mejora 10. Socializar los resultados de los informes de las auditorias.**

Objetivo: Obtener resultados de rendimiento mediante informes de auditorias

Avances: El informe preliminar de auditoría ha sido socializado con los departamentos involucrados.

Evidencias:



Lorna Carrasco
Para Josefina Montero Vicente
CC Marsell Mejía

Informe de Auditores Externos

BM Bessy Maria Santana Beltrez
Para Jose Luis Mañón Javier
CC Lorna Carrasco

Responder Responder a todos Reenviar

viernes 19/1/2024 12:05 p. m.

ESTADOS FINANCIEROS CEIZTUR 2022-2021 1er borrador.docx
720 KB

Buenas Tardes,

Adjunto **informe** con los puntos de la auditoria realizada por los **auditores** externos, con las consideraciones de lugar

Saludos



BESSY SANTANA
ENCARGADA (A) ADMINISTRATIVO (A)
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
Ave. 27 de febrero Esq.
Ave. Gral Gregorio Luperón Edif. Pro-Dominicano
3er Piso Frente a la Plaza de la Bandera
Santo Domingo R.D.
b.santana@mitur.gob.do
Tel: 809-332-1032 Ext: 7045

Comité Ejecutor de Infraestructura de Zona Turísticas	CEIZTUR-CCC-CP-2023-0009	Servicio de Contratación de una Auditoría Externa Financiera, de Ejecución Presupuestaria, de Procesos Operativos y Administrativos	20/06/2023 15:02 (UTC-4 horas)	03/07/2023 10:00 (UTC-4 horas)	4,000,000 Pesos Dominicanos	Proceso adjudicado y celebrado	DETALLE
---	--------------------------	---	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------



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



Matriz de seguimiento del Plan de Mejora 2024, primer semestre

TAREAS/ACCIONES	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (enero-junio 2024)					RESULTADO FINAL	COMENTARIO
		0%	25%	50%	75%	100%		
Atender y definir la gestión de redes sociales del CEIZTUR	Departamento de Planificación y Desarrollo, Dirección Ejecutiva y Depto. De Tecnología					100%		
Sustituir los contenedores plásticos para envasar el almuerzo de los empleados por contenedores chafing dish	Departamento Administrativo y Departamento de Recursos Humanos				60%			

Comunicar estrategias y planes	Departamento de Planificación y Desarrollo, Dirección Ejecutiva y Depto. De Tecnología					100%		
Crear los medios para recoger datos sobre la opinión de los ciudadanos/ clientes	Responsable de Libre Acceso a la Información Departamento de Planificación y Desarrollo					80%		
Crear la Oficina de Libre Acceso a la Información	Dirección Ejecutiva, Departamento Administrativo, Depto. De Ingeniería					100%		
Ampliación de la infraestructura física del CEIZTUR	Dirección Ejecutiva, Departamento Administrativo, Depto. De Ingeniería				60%			
Auditar las operaciones del CEIZTUR	Dirección Ejecutiva				75%			
Actualizar los indicadores de transparencia del portal.	Departamento Administrativo					80%		
Implementar un programa de reconocimiento laboral a las personas del CEIZTUR	Departamento de Recursos Humanos. Dirección Ejecutiva					80%		
Socializar los resultados de los informes de las auditorias.	Dirección Ejecutiva y Departamento de Planificación y Desarrollo				75%			