



## Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR)



Código:

Versión:

Página:

### Plan Operativo Anual 2021

**Unidad Organizativa:** Cuerpo Especializado de Seguridad Turística.

**Eje Estratégico:** 1. Calidad del Servicio.

**Objetivo Estratégico:** 1.1. Reestructurar los servicios de prevención a nivel nacional para reducir la ocurrencia de hechos delictivos y promover la convivencia pacífica.

**Estrategia:** Mejorar la eficiencia en los servicios de seguridad y asistencia al turista.

**Resultado Esperado:** Incremento de la confianza y percepción de la seguridad turística.

Producto	Actividad	Acciones o Tareas	Indicador	Línea Base (2020)	Meta (2021)	Responsable / Involucrados	Cronograma Trimestral 2021												Presupuesto		
							1er.			2do.			3er.			4to.			Costo Acción RD\$	Costo Actividad RD\$	Costo Total RD\$
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1. Servicio de seguridad y asistencia al turista.	2.1. Identificar los posibles fallos que se cometan en el cumplimiento de los servicios.	2.1.1.Elaborar encuestas a miembros y supervisores para detectar fallas durante los servicios.	Cantidad de encuestas realizadas	0	50%	Supervisores / Agentes del CESTUR												7,800.00		72,322,738.50	
		2.1.2.Tabular las encuestas para encontrar oportunidades de mejoras.	cantidad de encuestas tabuladas	0	50%	Dpto. Planificación Estratégica / Estadística.												4,680.00			
		2.1.3.Presentación de los datos encontrados.	Informe presentado	0	100%	Dpto. Planificación Estratégica / Estadística.												3,120.00			
	2.2. Estandarización de los procesos de seguridad en zonas turísticas.	2.2.1.Elaborar manual de actuación y procedimientos en zonas turísticas.	Manual elaborado	0	100%	Sub-Dirección Técnica												585,200.00			
		2.2.2.Inducción al manual de actuación y procedimientos en zonas turísticas.	listados, fotografías de participantes y exámenes de aprobación	0	100%	Escuela de entrenamiento / Supervisores Regionales / Encargados de Sección												G.F.			
		2.2.3.Comprometer el personal inducido a cumplir con las informaciones contenidas en el manual.	Firmas de participantes	0	100%	Escuela de entrenamiento / Supervisores Regionales / Encargados de Sección												G.F.			
	2.3. Aumentar la cobertura de los servicios en las zonas turística.	2.3.1.Ingresar, suministrar el avituallamiento y capacitación a 500 nuevos y agentes de seguridad turística.	Cantidad de miembros ingresados	32%	52%	Recursos Humanos / Escuela de Entrenamiento												34,113,049.00			
		2.3.2.Distribución del personal ingresado	Cantidad de agentes distribuidos	32%	52%	Recursos Humanos												651,758.41			
		2.3.3.Adecuación de las dotaciones de servicio al incremento del personal.	Cantidad de dotaciones adecuadas	80%	90%	Dpto. Ingeniería												13,035,168.20			
		2.3.4.Implementar puntos de servicios y patrullajes en nuestras áreas de responsabilidad.	Cantidad de puntos de servicios / resultados de los operativos	80%	95%	Operaciones / Supervisores Regionales												260,703.36			



	2.6. Reforzar los diferentes destinos con nuevos agentes de inteligencia.	2.6.1.Solicitar y capacitar el personal necesario para incrementar la presencia de efectivos.	Cantidad de nuevos agentes incorporados	0%	50%	Inteligencia CESTUR CT-2													1,640,468.10
		2.6.2.Dotar el personal con equipos tecnológicos y vehículos de motor.	Cantidad de equipos adquiridos	0%	30%	Inteligencia CESTUR CT-2													1,093,645.40
	2.7. Implementar una aplicación para las labores de inteligencia.	2.7.1.Culminar la actualización del App para los servicios.	App Implementada	85%	100%	Inteligencia CESTUR CT-2													G.F.
1. Servicio de seguridad y asistencia al turista.	2.8. Dotar las supervisorías y secciones turísticas de equipos y herramientas tecnológicas para eficientizar los servicios.	2.8.1.Realizar levantamientos a nivel nacional de las necesidades de equipos tecnológicos.	Informe de levantamiento	10%	100%	CT-6 / Cómputos													G.F.
		2.8.2.Gestionar la compra y adquisición de equipos según levantamientos.	Cantidad de equipos adquiridos	10%	50%	CT-6 / Cómputos													1,631,000.00
		2.8.3.Distribuir los equipos de acuerdo a las necesidades.	Cantidad de equipos distribuidos	77%	100%	CT-6 / Cómputos													G.F.
	2.9. Fomentar la labor del CESTUR a través de los diferentes medios de comunicación	2.9.1.Establecer estrategias de comunicación a través de las redes sociales y medios de comunicación.	Número de estrategias	10%	30%	Asuntos Civiles													350,000.00
		2.9.2.Realizar campañas publicitarias con el fin de elevar la imagen institucional.	Número de estrategias	0%	25%	Asuntos Civiles													400,000.00
		2.9.3.Colocar sticker publicitarios del AppCESTUR y redes sociales en las recepción, lobby y demás lugares de impacto a los turistas.	Stickers colocados	0%	50%	Asuntos Civiles													600,000.00
		2.9.4.Evaluar los resultados de las campañas publicitarias y realizar encuestas de satisfacción.	Cantidad de encuestas realizadas	0	30%	Asuntos Civiles													274,000.00
<b>Presupuesto Total</b>																		<b>72,322,738.50</b>	