



**Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR)**  
**Plan Operativo Anual 2021**



Código: \_\_\_\_\_  
Versión: \_\_\_\_\_  
Página: \_\_\_\_\_

**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 Accion 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 fallos durante los servicios.               | Cantidad de encuestas realizadas                                | 0                 | 50%                                   | Supervisores / Agentes del CESTUR  |                            |     |     |      |     |                      |      |     |     |      |              | 7.800,00      |                   |                      |                  |
|   |  | 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    |                   |                      |                  |
| 2.3.5.Apoyar las solicitudes de las instituciones privadas y gubernamentales en las actividades a realizar en las zonas turísticas. |  | Cantidad de solicitudes atendidas  | 0%  | 100%              | Operaciones / Supervisores Regionales |  |                            |     |     |      |     |                      |      |     |     |      | 1.955.275,23 |               |                   |                      |                  |
|   |  |  |   |                   |                                       |  |                            |     |     |      |     | <b>72.322.738,50</b> |      |     |     |      |              |               |                   |                      |                  |

9

|   |   |  |  |     |      |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |  |  |
|---|---|--|--|-----|------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|--|--|
| 1. Servicio de seguridad y asistencia al turista. | 2.3. Aumentar la cobertura de los servicios en las zonas turística.       | 2.3.6.Implementar directivas y planes de seguridad en caso de contingencia.  | Directivas / Planes actvidos y elaborados  | 80% | 100% | Operaciones / Supervisores Regionales             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2.607.033,64 |  |  |
|   |   | 2.3.7Ejecutar la supervisión de los servicios fijos y operativos preventivos.  | Informe de supervisión   | 30% | 70%  | Operaciones                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3.258.792,05 |  |  |
|   |   | 2.3.8.Brindar asistencia y protección a los cruceritas en la temporada de cruceros   | Listado de servicio / informe  | 0%  | 100% | Operaciones / Supervisores Regionales             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8.472.859,33 |  |  |
|   |   | 2.3.9 Velar por que se cumplan las disposiciones del gabinete de turismo en protocolos y medidas de bioseguridad al covid-19.  | Cantidad de formularios  | 15% | 60%  | Supervisores regionales en conjunto con el MITUR. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 821.201,78   |  |  |
|   | 2.4.Mejorar la interación de los agentes de seguridad turística.          | 2.4.1.Promover una cultura de servicio al cliente entre los miembros hacia los receptores del servicio.  | Encuestas de satisfacción  | 0%  | 20%  | Recursos Humanos / Asuntos Civiles                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 133.920,00   |  |  |
|   |   | 2.4.2.Continuar el programa de formación idiomática entre los miembros.  | Cantidad de miembros en docencia   | 0%  | 20%  | Recursos Humanos                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 89.280,00    |  |  |
|   | 2.5. Aumentar acciones preventivas apegadas a las leyes.                  | 2.5.1. Impartir inducciones referentes a las leyes relativas al accionar de seguridad turística.   | Cantidad de charlas impartidas / Cantidad de agentes sometidos a la justicia               | 0%  | 100% | Jurídica  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 200.270,40   |  |  |
|   |   | 2.5.2 Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional para el seguimiento de acciones de sensibilización y formación sobre temas de igualdad y equidad de genero. | cantidad de miembros del CESTUR capacitados con actitudes y conductas de equidad de genero | 0%  | 50%  | Unidad de equidad de genero                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 133.513,60   |  |  |
|   | 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. Implemetar una aplicación para las labores de inteligencia.          | 2.7.1.Curminar la actualización del app para los servicios.  | App Implementada   | 85% | 100% | Inteligencia CESTUR CT-2                          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | G.F.         |  |  |

*[Handwritten signature]*

|   |   |  |                                  |     |      |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |                      |  |
|---|---|--|----------------------------------|-----|------|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|----------------------|--|
| 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 / Computos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | G.F. |                      |  |
|   |   | 2.8.2. Gestionar la compra y adquisición de equipos según levantamientos.  | Cantidad de equipos adquiridos   | 10% | 50%  | CT-6 / Computos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      | 1.631.000,00         |  |
|   |   | 2.8.3. Distribuir los equipos de acuerdo a las necesidades.  | Cantidad de equipos distribuidos | 77% | 100% | CT-6 / Computos |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      | G.F.                 |  |
|   | 2.9. Formentar 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> |  |

*[Handwritten Signature]*  
 2DO. TTE. ELVIN A. ABREU P., P.N.  
 ELABORADO POR



*[Handwritten Signature]*  
 COR. IGNACIO A. PEÑA GRULLON, FARD (DEM)  
 REVISADO POR



*[Handwritten Signature]*  
 GRAL. DE BRIG. PILOTO JUAN CARLOS TORRES ROBIOU, FARD  
 APROBADO POR

