



CORPHOTELS

Corporación de Fomento de la Industria
Hotelera y Desarrollo del Turismo

**Informe de Avance en la Implementación del Plan de Mejora Institucional con base en el
Modelo CAF (Common Assessment Framework)**

Departamento de Planificación y Desarrollo

Junio 2020

Introducción

La Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo, tiene por objeto supervisar la administración de los hoteles y propiedades turísticas del Estado, con el fin de garantizar que estos, mantengan las infraestructuras en óptimas y condiciones y brinden servicios de calidad.

Como institución, estamos comprometidos con la mejora continua y el fortalecimiento de nuestros procesos operativo. En ese sentido, hemos plasmado como objetivo estratégico en nuestro Plan Estratégico Institucional 2019 - 2023, "mantener y fortalecer el proceso de control interno, alineando la institución a los requerimientos de Calidad del Marco Común de Evaluación (CAF)..." Para la consecución y de este objetivo, el Comité de Calidad institucional, realizó el Plan de Mejora Institucional 2020, tomando en consideración los resultados del autodiagnóstico realizado a finales del año 2019. A continuación se muestran los logros alcanzados con el Plan de Mejora 2020, hasta el mes de junio, junto con sus respectivas evidencias.



Avances realizados en el Plan de Mejora CAF 2020

Criterio 1. Liderazgo:

Sub-criterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Hallazgo según autodiagnóstico: No hemos desarrollado un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral).

Acción realizada: Durante el primer trimestre del año, el personal del área de planificación y los encargados departamentales participaron en la elaboración de un Cuadro de Mando Integral, en el que se establecieron los objetivos a cumplir durante el año 2020, estos fueron planteados acorde a los objetivos estratégicos de la institución planteados en el Plan estratégico institucional, el POA 2020.

| C14 Medir el nivel de satisfacción de los arrendatarios | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|---|---|-----------------------------------|-------------|---|--------------|--|------------------|---|---|--|--|
| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | | |
|  CORPHOTELS Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo Balanced Scorecard  | | | | | | | | | | | | | |
| Misión: Gestionar y velar por una administración eficiente de los hoteles del Estado procurando que los mismos brinden servicios de primera calidad. | | | | | | | | | | | | | |
| Visión: Ser la entidad que desarrolla y fortalece la actividad turística en todo el territorio nacional implementando estrategias y el uso de las herramientas tecnológicas previstas en los estándares de calidad del Gobierno Electrónico. | | | | | | | | | | | | | |
| Valores: Transparencia / Responsabilidad / Liderazgo / Eficiencia / Honestidad / Integridad / | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos estratégicos: | | | | | | | | | | | | | |
| Fortalecimiento Institucional: Mantener y fortalecer el proceso de control interno, alineando la institución a los requerimientos de Calidad (CAF) y buscando favorecer un ambiente de control mediante el seguimiento de las normas básicas de control interno (NOBACI.) | | | | | | | | | | | | | |
| Fomento de la industria hotelera: Supervisar la administración y funcionamiento de todos los hoteles del Estado velando por la calidad, eficiencia, comodidad y atención en la prestación de servicios a los usuarios. | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo turístico: Gestionar recursos financieros que garanticen y contribuyan al desarrollo hotelero y turístico Nacional. | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo turístico: Implementar estrategias de comunicación, uso del portal web y las redes sociales previstas en los estándares de calidad del Gobierno Electrónico para la promoción de la actividad turística Nacional. | | | | | | | | | | | | | |
| | | Objetivos | | | KPIs | | Metas | | Proyectos | | | | |
| 12 | Finanzas | Mantener nuestros ingresos | Mantener los fondos para llevar a cabo nuestras operaciones | Cuentas en atraso | | Reducir en un 10% | | Gestión de cobros legales y compulsivos | | | | | |
| | | | | Gastos operativos | | Contar con los recursos para llevar a cabo nuestras operaciones | | Desarrollar proyecto de inversión | | | | | |
| 14 | Clientes | Medir el nivel de satisfacción de los clientes de los hoteles | Medir el nivel de satisfacción de los arrendatarios | Nivel de satisfacción del cliente | | Incrementar en un 5% | | Crear e impartir encuestas de satisfacción | | | | | |
| 15 | | | | SISTICGE | | Alcanzar el 80% | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------|---|---|-------------------------------|---|--|---|
| Procesos Internos | Mejorar los sistemas tecnológicos de la información | Reducir nuestro impacto medio ambiental | Mejorar la planificación | SISTICGE | Alcanzar el 80% | |
| | | | | Materiales reciclados (Kg) | A determinar | |
| | | | | Planes operativos anuales | Elaborar Plan Operativo apegado a metas reales | |
| Aprendizaje y Desarrollo | Mejorar el conocimiento | Mejorar los sistemas tecnológicos | Mejorar el sistema de compras | Plan de capacitación | 100% | Capacitar al personal según las necesidades detectadas |
| | | | | Entrenamientos del personal en manejo de backup de la información | 100% | Contratar servicio de backup de la información por una compañía externa |
| | | | | Ordenes de compras programadas | Cumplir el 100% | |

Sub-criterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Hallazgo según auto diagnóstico: No hemos desarrollado un análisis de las necesidades de los grupos de interés

Acción realizada: Se inició el proceso de identificación de las necesidades de los grupos de interés y se elaboró una tabla donde se incluyen los principales grupos de interés de la institución. Este análisis se ampliará cuando las labores de la institución de normalicen para contar con la participación de todo el personal relevante.

Evidencia:


|  CORPHOTELS <small>Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo</small> | | NECESIDADES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | |
|--|--|--|---|--|
| Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo | Arrendatarios de las cabañas y hoteles | Ciudadanos | Pequeños inversionistas dominicanos y pequeños empresarios | Grandes cadenas hoteleras y/o inversionistas |
| Elaborar el Plan Estratégico Institucional alineado a los ejes, objetivos específicos y líneas de acción trazadas en la Estrategia Nacional de Desarrollo | Satisfacer las quejas relacionadas con los servicios de CORPHOTELS | Transparencia en los servicios y operaciones de CORPHOTELS | Elaborar planes y proyectos en pro del desarrollo turístico orientados a ayudar a pequeños empresarios del sector turismo | Brief de las propiedades para promocionar y ofertar en las ferias turísticas, y a inversionistas interesados |
| Elaborar el Plan Operativo Anual apegado a los objetivos planteados en el PEI | Elaborar políticas para garantizar la adecuada gestión de los complejos turísticos | Uso eficiente y eficaz de los recursos | | |
| Desarrollar proyectos de inversión pública en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) | | Puesta en operación de las propiedades turísticas que aun no estén operando, para la generación de empleos y dinamización de la economía de la zona. | | |

Sub-criterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Hallazgo según auto diagnóstico: No hemos recopilado, analizado o revisado información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales económicas, tecnológicas, demográficas, etc.

Acción realizada: Se elaboró un análisis de las variables políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y legales que afectan el entorno de la institución luego de la pandemia por COVID-19.






Evidencia:

|  | | | ANÁLISIS PESTEL | | |
|---|--|--|-----------------|---|--|
| <p align="center">POLÍTICO</p> <p>Cambio del mando de Gobierno de la República Dominicana a a partir del 16 de agosto 2020.</p> <p>Conformación de la certificación COVID-Free</p> <p>Desescalada del Estado de Emergencia por motivo de la pandemia COVID-19</p> <p>* Cierre de las fronteras aéreas, terrestres y marítimas</p> <p>* Cierre de espacios de entretenimiento o recreación</p> <p>* Cierre de Plazas comerciales, juegos de azar, sector hotelero.</p> <p>* Restaurantes sólo pueden operar para pedidos y entregas a domicilio</p> | | <p align="center">ECONÓMICO</p> <p>Prohibición de las operaciones del sector hotelero mientras permanezca el Estado de Emergencia.</p> <p>Recesión económica tras el impacto de la pandemia COVID-19 en República Dominicana.</p> <p>Estabilidad económica comparada al resto de los países de la región tras impacto del COVID-19.</p> <p>Caida de la bolsa de valores.</p> <p>Impacto de la recesión de la economía global.</p> | | <p align="center">SOCIAL</p> <p>Abstinencia a viajar tras la pandemia COVID-19 en el mundo.</p> <p>Abstinencia de los dominicanos a trasladarse a distintos puntos del país tras el de la pandemia COVID-19.</p> <p>Alza en la demanda de las villas y casas de veraneo para vacacionistas a través de plataformas como Airbnb.</p> <p>Estabilidad y seguridad social, tras las crisis sociales y políticas que impactan otras naciones de la Región de las Américas</p> | |
| <p align="center">TECNOLÓGICO</p> <p>Creciente demanda de las plataformas digitales para publicitar establecimientos turísticos / hoteleros.</p> <p>Requerimientos tecnológicos de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación.</p> <p>Actualización de software y aplicaciones para la gestión de institucional</p> | | <p align="center">ECOLÓGICO</p> <p>Preferencia de los turistas por el turismo ecológico</p> <p>Aumento en la preferencia de los usuarios a consumir productos y servicios que contribuyan a la protección del medio ambiente</p> <p>Requerimientos de la Normas Básicas de Control Interno, de tener un Plan de Gestión Ambiental</p> | | <p align="center">LEGAL</p> <p>Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06.</p> <p>Ley 64-00 Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales</p> <p>Ley No. 118-99 que crea el Código Forestal. G.O. 10032</p> | |


Sub-criterio 6.1. Mediciones de la percepción

Hallazgo según auto diagnóstico: No hemos medido la percepción de la imagen global de la organización y su reputación, accesibilidad, transparencia, productos y servicios, diferenciación de los servicios, disponibilidad de la información, recepción de la información, frecuencia de encuestas y nivel de confianza.

Acción realizada: Se realizó una encuesta de medición de la satisfacción de nuestros clientes/arrendatarios de uno de los complejos vacacionales con relación a los servicios que ofrece la institución.

Encuesta de satisfacción - 001      Enviar

Preguntas Respuestas 20



CONOCE Y DISFRUTA DE NUESTROS HOTELES

Encuesta de satisfacción de servicios brindados

Luego de un afectuoso saludo, le invitamos a completar la siguiente Encuesta de Satisfacción, que tiene como objetivo fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad Institucional, mejorando los servicios brindados por CORPHOTELS.

¿Qué canales de comunicación conoce para interactuar con el personal de la institución? *

- Whatsapp
- Buzón de sugerencias de Página Web www.corphotels.gob.do
- Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook)
- Llamada telefónica

Sub-criterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Hallazgo según auto diagnóstico: No se han identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.

Acción realizada: Se convocó una reunión con los miembros del Comité de Calidad para identificar las necesidades y oportunidades de alianzas publico privadas de la institución en el corto y largo plazo.

para Larissa, Manuel ▾

Buenos días,

En el día de mañana, tendremos una reunión en el salón de conferencias a las 11 a.m. para tratar el tema de identificación de alianzas público privadas según lo programado en el Plan de Mejora CAF-2020



Saludos cordiales,
Ruth Almonte