



Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo CORPHOTELS
PLAN DE MEJORA MARCO COMUN DE EVALUACION CAF
Para Enero- Diciembre 2021

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo	
							Inicio	Fin
1	1. Liderazgo	1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores	1. No hemos implicado a los grupos de interés en la formulación y desarrollo de la misión y la visión de la organización.	Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	Formular una visión mas demandante y objetiva, que afecte transversalmente a todos los grupos de interés	1. Actualizar listado de grupos de interés	1ra semana de Enero	2da semana de Enero
						2. Realizar analisis FODA y CAME correspondiente		
						3. Realizar Analisis PESTEL actualizado		
						4. Lluvia de ideas para formular propuestas visión en base al CAME	2da semana de Enero	3ra semana de Enero
						5. Enviar propuestas vía encuesta digital a los grupos de interés para elegir la mas votada		
						6. Campaña lanzamiento via redes sociales para promocionar nueva visión	1ra semana de Febrero	1ra semana de Febrero
						7. Gestionar actualización en los documentos de la institución	1ra semana de Febrero	1ra semana de Febrero
2	1. Liderazgo	1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	7. No hemos desarrollado alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc	Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc	Desarrollar al menos una alianza y/o trabajo en red con grupo de interés este año	1. Identificar grupo de interés con el cual, según el analisis situacional de la institución, sea conveniente desarrollar alianza	Principio Febrero	Final de Abril
						2. Formular propuesta de alianza/trabajo y presentar Comité de Calidad y posteriormente a la MAE		
						3. Sostener encuentro con aliado potencial para presentar proyecto		
						4. Firmar acuerdo o cualquier documento que corresponda donde se haga constar la responsabilidad de las partes		

3	1. Liderazgo	1.4 Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.	8. No hemos participado en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Patrocinar, o facilitar colaboradores para desarrollo de evento social x	1. Identificar evento de interés, acorde a la visión de la institución y a las políticas RSC 2. Comunicarse con staff para consultar tipo de colaboración que podamos ofrecer 3. Gestionar designación de personal contraparte en caso de facilitar colaboradores 4. Cubrir evento y publicar en medios sociales	Principio de Junio	Finales de Julio
4	2. Estrategia y Planificación	2.1 Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.	1. No hemos Identificado a todos los grupos de interés relevantes y comunicado los resultados a la organización en su conjunto.	Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	Comunicar resultados de grupos de interes identificados a la organización	1. Analizar base legal de la institución y analisis de situación 2. Identificar grupos de interés según analisis de actividad anterior 3. Validar información con MAE 4. Comunicar a toda la organización vía Email los resultados	1ra semana de Enero	1ra semana de Enero
5	2. Estrategia y Planificación	2.3 Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.	7. No hemos evaluado las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés	Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés	Realizar levantamiento de mejoras para la estructura organizacional y actualizarla y, actualizar manual de políticas procedimientos	1. Realizar jornada de recopilación de áreas de mejora por departamento 2. Elaborar propuesta de actualizacion de estructura organizativa 3. Elaborar propuesta de actualizacion de Manual de Políticas y Procedimientos y presentar a la MAE 4. Mandar propuestas aprobadas por MAE a MAP para gestión de actualizaciones	3ra semana de Enero	4ta semana de Enero
							4ta semana de Enero	4ta semana de Enero
							1ra semana de fFebrero	4ta semana de Mayo

						4. Dar a conocer actualizaciones a toda la organización	Según se reciban documentos del MAP	Según se reciban documentos del MAP
6	2. Estrategia y Planificación	2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	1.No hemos creado y desarrollado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	a) Participar activamente en los talleres de inducción para mejorar el estado de los indicadores de gestión que las diversas instituciones fiscalizadoras impartan, y/o gestionar encuentros de orientación con servidores de otras instituciones para los mismos fines.	1. Designar participantes a taller en caso de que llegue invitación.	N/A	N/A
						2. Identificar procesos que requieran mejora, para los cuales haga falta orientación.	Principios de Marzo	Finales de Marzo
						3. Concertar encuentro con institución x para orientación .		
						4. Documentar encuentro		
					b) Elaborar taller benchlearning para los arrendatarios de pequeños hoteles, y entre las juntas directivas de los complejos vacacionales, a fines de identificar buenas prácticas que ayuden a mejorar el rendimiento de las propiedades.	1. Formular indicadores de gestión generales de las propiedades	Agosto	Agosto
						2. Determinar propiedad modelo y gestionar orador		
2. Elaborar material del taller								
3. Gestionar logística								
4. Gestionar convocatoria								

						5. Ejecutar evento, documentar y publicar		
7	2. Estrategia y Planificación	2.4 Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.	3. No hemos debatido con los grupos de interés relevantes sobre la la innovación y la modernización planificada y su implementación	Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Realizar foros de discusión sobre temas para la innovación y modernización de la gestión institucional con los arrendatarios, clientes internos (empleados) y la junta directiva	1. Habilitar en foro de la pagina web tema de discusión sobre una posible mejora en la gestión interna donde participen arrendatarios y empleados de los proyectos 2. Presentar propuestas de proyectos a la junta directiva y debatirlos en asamblea 3. Gestionar encuentro con arrendatarios de los pequeños hoteles para debatir propuestas innovadoras en la alianza	3ra semana de Enero Indefinido Agosto	3ra semana de Enero Indefinido Agosto
8	3 Personas	3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente	1. No hemos hecho analisis periódicamente sobre las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	Realizar levantamiento de de necesidades de RRHH en base al POA 2022 que responde a su vez a la necesidades de los grupos de interés	1. Analizar POA 2022 de todas las áreas de la institución para identificar necesidades de RRHH 2. Elaborar informe de detección de necesidades y notificar a RRHH 3. RRHH notificar a MAE necesidades de RRHH para aprobación 3. Hacer ajustes en Planificación y POA RRHH 2022	1ra Semana de Septiembre	2da Semana de Septiembre

Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
N/A	Encuesta realizada	Depto. Planificación Comité Calidad Relacionador Público Relacionador Público Depto. Planificación	
Por definir	Propuesta de proyecto elaborada	Depto. Planificación	
	Acuerdo firmado	Gerencia General	

Por definir	Propuesta de actividad potencial aprobada por MAE	Gerencia General	
	Autorizaciones Gerente General		
	Publicación en medios sociales		
N/A	Archivo de grupos de interés	Depto. Planificación	
N/A	Formulario de visita firmado	Depto. Planificación	
	Propuesta de Estructura elaborada		
	Propuesta de actualizaciones Mnaual Políticas y Procedimientos		
	Remisión actualizaciones al MAP	Gerencia General	

	Acuse de recibo de inducción	Depto. Planificación
	Designación de participantes por escrito	Gerencia General
N/A	Informe de levantamiento	Depto. Planificación
	Fotografías	
Por definir	Tabla de indicadores de gestion	Depto. Planificación y División de Supervisión de Hoteles
	Informe evaluación de propiedad	División de Supervisión de Hoteles
	Material digital e impreso	Depto. Planificación
	Autorización, Cotizaciones y Ordenes de Compra y Contratación	Gerencia General
	Listado de participantes confirmados	

	Publicacion en medios sociales		
N/A	Foro en pagina web	Relaciones Públicas y Planificación	
N/A	Material de reunión, acta de consejo	Gerencia General	
Por definir	Propuestas de innovación, minuta de reunión		
N/A	Minuta de reunión Depto. Planificación con cada depto.	Depto. Planificación	
	Informe Planificación a RRHH		
RRHH	Informe RRHH a MAE	RRHH	
	Planificación RRHH según MAP y POA RRHH		