



**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**

**Diciembre 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 las acciones de mejoras planteadas en el Plan cuyas ejecuciones estaban programadas para el segundo semestre del año. Es importante destacar que esta corporación estuvo cerrada durante casi un trimestre por resolución del Ministerio de Administración Pública, y que a su reapertura operaba solo con la mitad de sus colaboradores, y además inicio el proceso de transición gubernamental, que a causa de las rotaciones de personal y otras situaciones relacionadas imposibilitaron el seguimiento a la implementación de las acciones cuya ejecución no fue reportada en el primer informe de este plan.

Así pues, de 9 acciones de mejora programadas en el plan, solo 5 acciones presentaron avances y fueron reportadas en el informe del primer semestre. El resto de los hallazgos, carece de avance, y son los detallados a continuación. Los mismos fueron tomados en cuenta para el Plan de Mejora 2021.

## DETALLE

### **Criterio 2. Estrategia y Planificación**

Sub-criterio 2.3: Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

**Hallazgo según autodiagnóstico:** No hemos desarrollado métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre productos, servicios e impacto.

### **Criterio 3: Gestión De Los Recursos Humanos**

Sub-criterio 3.2: Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización

**Hallazgo según auto diagnóstico:** No hemos evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.

### **Criterio 4: Alianzas y recursos**

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.

## **Criterio 5: Procesos**

Sub-criterio 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

**Hallazgo según auto diagnóstico:** No se han involucrado a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).

## **Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/ clientes**

Sub-criterio 6.1: Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

**Hallazgo según auto diagnóstico:**

No hemos medido la percepción de la imagen global de la organización y su reputación, accesabilidad, transparencia, productos y servicios, diferenciación de los servicios, disponibilidad de la información, recepción de la información, frecuencia de encuestas y nivel de confianza.

Sub-criterio 6.2: Resultados de medición en relación con la participación.

**Hallazgo según auto diagnóstico:**

No medimos la percepción ciudadana con relación a la implementación de sus sugerencias recibidas.